

PROTOCOLO INTERINSTITUCIONAL DE DETECCIÓN, PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE LA **VIOLENCIA MACHISTA Y EN CASOS DE **ATAQUES SEXUALES** DE LAS ILLES BALEARS**



**Govern
de les Illes Balears**

Conselleria d'Afers Socials,
Promoció i Immigració
Institut Balear de la Dona



ÍNDICE

1. Preámbulo	6
2. Organismos implicados	9
3. Objeto	10
4. Ámbito de aplicación	12
5. Conceptualización:	13
5.1. Definición de la violencia machista	13
5.2. Tipos de violencia	14
5.3. El ciclo de la violencia	16
5.4. Consecuencias de la violencia	18
5.5. Indicadores de riesgo y factores asociados	23
5.6. Factores de protección	37
6. Derechos de las mujeres víctimas de violencia machista	38
7. Protocolos	41
7.1. Introducción	41
7.2. Protocolo en casos de sospecha de violencia machista	42
7.2.1. Acuerdos	42
7.2.2. Fichas de procedimiento	46
7.2.3. Fluxograma	54
7.3. Protocolo de atención ante la violencia machista, y en casos de ataques sexuales	56
7.3.1. Área de seguridad	56
7.3.2. Área judicial	64
7.3.3. Área de salud	69
7.3.4. Área social	73

7.3.5. Área educativa _____	76
7.3.6. Área de programas específicos de atención por violencia machista _____	77
7.3.7. Fichas de procedimiento _____	80
7.3.8. Fluxograma en casos de violencia machista _____	128
7.3.9. Fluxograma en casos de ataque sexual _____	130
7.4. Fluxograma global _____	132

8. Estrategias de coordinación, de seguimiento y de evaluación _ 133

8.1. Estrategias de coordinación _____	133
8.2. Estrategias de seguimiento _____	134
8.3. Estrategias de evaluación _____	135

9. Aspectos prioritarios _____ 138

10. Anexos _____ 140

10.1. Sistemas de registro _____	140
10.1.1. Consentimiento informado de la comunicación _____	141
10.1.2. Hoja de comunicación por sospecha de violencia machista _____	142
10.1.3. Hoja de comunicación de violencia machista _____	146
10.1.4. Informe específico de lesiones por ataque sexual _____	149
10.2. Recursos de atención a las mujeres víctimas de violencia machista _____	151

1. PREÁMBULO

Este Protocolo nace con la voluntad de ser una herramienta eficaz para combatir la violencia machista y los casos de ataques sexuales en las Illes Balears, que permita una clara implicación de las instituciones y entidades signatarias y, por extensión, de toda nuestra comunidad. Sólo estableciendo unos criterios claros de actuación, unos sistemas de coordinación y articulación de recursos, y una metodología específica, podremos hacer frente a este problema social, en todas sus dimensiones: de salud, educativa, de servicios sociales, jurídica...

Es sabido que la violencia contra las mujeres no es un hecho aislado, y tampoco es un problema de ámbito privado, sino que es un fenómeno estructural de las sociedades patriarcales basado en normas, valores y comportamientos socialmente aceptados que han justificado, a lo largo y ancho del tiempo, las conductas de dominio y abuso de los hombres versus las mujeres. Y se produce de forma transversal en todos los ámbitos socioeconómicos.

Este tipo de violencia no responde a un comportamiento natural, es una actitud aprendida mediante la socialización y, dado que se trata de un problema sociocultural generalizado a nivel mundial, la prevención debe ser uno de los principales medios que ayuden a erradicarla. Este hecho, aceptado de forma amplia, implica la posibilidad de incidir en los procesos de aprendizaje, especialmente desde el marco familiar y escolar y también mediante los medios audiovisuales, para potenciar la convivencia pacífica y la solidaridad y evitar la transmisión de pautas de comportamiento violento y discriminación por razones de sexo, cultura, orientación sexual, etc.

Como hemos visto, la violencia machista no es un problema privado de quien la sufre, es un problema social que afecta a toda la población. La violencia ejercida contra las mujeres, por el hecho de ser mujeres, es la manifestación más brutal de la desigualdad existente en nuestra sociedad, pues los agresores consideran a las mujeres como personas sin derechos tan básicos como son la libertad, el respeto y la capacidad de decisión. Y por esto es por lo que requiere ser considerada como una lacra social que se debe combatir desde diferentes frentes: legislativos, educativos, culturales, sociales, etc.

Dentro del marco legislativo que se ha generado para luchar contra la violencia hacia las mujeres destaca la Ley Orgánica de Medidas Integrales contra la Violencia de Género, aprobada por unanimi-

dad por el Parlamento español. Este es el único texto legal donde se concentran todas las estrategias que deben desplegarse desde distintos ámbitos de la sociedad: preventivos, educativos, sociales, asistenciales, sanitarios y penales.

Esta ley implica a siete Ministerios de forma transversal: Educación, Justicia, Interior, Trabajo y Asuntos Sociales (actualmente Ministerio de Sanidad y Política Social), Sanidad, Administraciones Públicas (actualmente Política territorial) y Economía (actualmente Economía y Hacienda), y ha supuesto acciones institucionales concretas como son una Delegación Especial del Gobierno, La Fiscalía delegada y el Observatorio Estatal de Violencia sobre la Mujer (...)

En su artículo 32 establece que:

“Los poderes públicos elaborarán planes de colaboración que garanticen la ordenación de sus actuaciones en la prevención, asistencia y persecución de los actos de violencia de género, que tendrán que implicar a las Administraciones Sanitarias, la Administración de Justicia, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y a los Servicios Sociales y Organismos de Igualdad”

Los poderes públicos han de esforzarse para que los derechos de información y atención integral lleguen a todos los rincones: seguimos manteniendo una media de 75% de mujeres que previamente a su asesinato no habían denunciado ninguna situación de amenaza o maltrato y que, en consecuencia, no estaban protegidas.

A nivel estatal ya contamos con un protocolo de sanidad (Sistema Nacional de Salud), que está desarrollando la Consejería de Salud y Consumo, y un protocolo de las Fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado ya en funcionamiento, así como 59 unidades provinciales de violencia versus las mujeres en las comunidades autónomas con tareas de vigilancia, seguimiento y coordinación. También se han creado 92 juzgados exclusivos de violencia sobre las mujeres y se ha puesto en marcha el teléfono 016.

A nivel autonómico, existen dos protocolos, un sobre violencia machista y el otro sobre agresiones sexuales, este último fue impulsado por la Audiencia Provincial y el Tribunal Superior de Justicia de las Illes Balears, y se firmó en el año 2007. El presente protocolo los mejora y los actualiza. Además, desde octubre de 2009, se cuenta con el Protocolo para la actuación sanitaria frente a la violencia de género en la comunidad autónoma de las Islas Baleares.

El Instituto Balear de la Mujer, como organismo de igualdad de nuestra comunidad autónoma, viene desarrollando desde sus ini-

cios medidas y programas de atención a las mujeres víctimas de violencia, a través del Plan de Igualdad 2002-2005 y del documento de Estrategias de prevención contra la violencia doméstica y la aprobación de la Ley 12/2006, de 20 de septiembre, para la mujer.

Asimismo, a nivel local se han desarrollado programas de atención a los agresores y planes municipales de igualdad en los municipios de Palma, Lluçmajor y Eivissa.

Y con este Protocolo Interinstitucional de las Illes Balears de Detección, Prevención y Atención de la Violencia Machista y en casos de Ataques Sexuales queremos ordenar e impulsar todas las acciones de forma coordinada y eficaz, que hagan posible un abordaje integral de este fenómeno desde la responsabilidad que nos corresponde y trasladar a cada organismo, entidad y a toda la ciudadanía un mensaje claro: tenemos que parar la violencia contra las mujeres y contra sus hijos e hijas que también son víctimas de esta violencia, puesto que representa una clara vulneración de los Derechos Humanos, y en todas las formas en que se ejerce, así como en los casos de ataques sexuales.

2. ORGANISMOS IMPLICADOS

Delegación del Gobierno

Consejo General del Poder Judicial

Comisión Provincial de Coordinación de la Policía Judicial

Consejería de Asuntos Sociales, Promoción e Inmigración

Consejería de Salud y Consumo

Consejería de Educación y Cultura

Consejería de Interior

Consell de Mallorca

Consell de Menorca

Consell de Eivissa

Consell de Formentera

Ayuntamiento de Palma

FELIB (Federación de Entidades Locales de las Illes Balears)

Colegio Oficial de Diplomados y Diplomadas en Trabajo Social y de Asistentes Sociales de las Illes Balears

Colegio Oficial de Psicólogos

Colegio de Abogados de las Illes Balears

3. OBJETO

El objeto del presente protocolo es Mejorar la Coordinación entre las instituciones y entidades implicadas en la protección y asistencia a mujeres en situación de riesgo o víctimas de violencia machista y de agresiones sexuales, así como Establecer unas Pautas de Actuación Homogéneas para toda la Comunidad Autónoma de las Illes Balears que redunden en beneficio de la atención a las propias víctimas.

Por este motivo se crean las siguientes estructuras:

- 1.** Un Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista que recaee en el Ayuntamiento de Palma, con las siguientes funciones dentro del municipio de Palma:
 - a. Sistematizar, intervenir y hacer seguimiento, de forma coordinada con el resto de áreas y organismos implicados en este Protocolo, de las comunicaciones recibidas, incluidas las órdenes de protección¹ que les puedan ser derivadas.
 - b. Informar de los derechos de las víctimas y de las consecuencias de la violencia machista para el núcleo familiar.
 - c. Informar y gestionar los recursos y programas propios.
 - d. Derivar de forma efectiva a otros recursos de atención.
 - e. Acompañar a las mujeres a cualquier recurso que sea necesario.
 - f. Atender las necesidades específicas de sus hijos e hijas como las víctimas más vulnerables de la situación.
- 2.** Cuatro Centros Insulares de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista, uno por isla (Mallorca, Menorca, Eivissa y Formentera), con competencias insulares excepto en Palma, en el caso de Mallorca, y con las siguientes funciones:
 - a. Sistematizar, intervenir y hacer seguimiento, de forma coordinada con el resto de áreas y organismos implicados en este Protocolo, de las comunicaciones recibidas, incluidas las órdenes de protección que les puedan ser derivadas.

¹ En relación a las órdenes de protección se deberá desplegar un protocolo específico que regule la sistematización, intervención y seguimiento del Centro Municipal, Centros Insulares y el Centro Suprainsular.

- b. Informar de los derechos de las víctimas y de las consecuencias de la violencia machista para el núcleo familiar.
 - c. Informar y gestionar los recursos y programas propios.
 - d. Derivar de forma efectiva a otros recursos de atención.
 - e. Acompañar a las mujeres a cualquier recurso que sea necesario.
 - f. Atender las necesidades específicas de sus hijos e hijas como las víctimas más vulnerables de la situación.
- 3.** Un Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista que recaerá en el Instituto Balear de la Mujer, designado como punto de Coordinación por la Comunidad Autónoma, con las siguientes funciones:
- a. Velar por el cumplimiento del Protocolo Interinstitucional.
 - b. Sistematizar todas las comunicaciones derivadas de la violencia machista y recibimientos por el Centro Municipal y por los Centros Insulares.
 - c. Elaborar estadísticas.
 - d. Velar por el seguimiento, de forma coordinada con el resto de áreas y organismos implicados en este Protocolo, de las comunicaciones recibidas, incluidas las órdenes de protección.
 - e. Garantizar la formación integral a los diferentes profesionales que intervienen en el Protocolo Interinstitucional, desde una doble vertiente: una centrada en las mujeres víctimas de violencia machista y otra en sus hijos e hijas.
 - f. Editar manuales o guías de recursos y de pautas de actuación ante la violencia machista.
 - g. Coordinarse con organismos e instituciones de ámbito estatal en esta materia.

4. ÀMBITO DE APLICACIÓN

Este protocolo se aplica a todas las mujeres mayores o menores de edad que se encuentran en situación de violencia machista, así como a sus hijos e hijas dependientes, que vivan en las Illes Balears, de cualquier nacionalidad, en cualquier situación administrativa y en cualquier circunstancia personal o social.

5. CONCEPTUALIZACIÓN

5.1. DEFINICIÓN DE LA VIOLENCIA MACHISTA

Para definir la violencia machista hace falta recurrir a la Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer (RES. A.G. 48/104, ONU, 1994), el primer instrumento internacional de Derechos humanos que aborda de manera explícita la violencia machista y que fue aprobada por la Asamblea General de Naciones Unidas.

Según esta declaración, la violencia machista es todo acto de violencia basado en el género que tiene como resultado posible o real un daño físico, sexual o psicológico, incluidas las amenazas, la coerción o la privación arbitraria de la libertad, ya sea que ocurra en la vida pública o en la vida privada.

La violencia machista incluye la violencia física, sexual y psicológica contra las mujeres y sus hijos e hijas, incluidos los golpes, el abuso sexual de los niños, la violencia relacionada con la dote, la violación por el marido, la mutilación genital y otras prácticas tradicionales que atentan contra las mujeres, la violencia ejercida por personas diferentes del marido, la violencia ejercida en el ámbito social, relacionada con la explotación, la violencia física, las agresiones, los abusos sexuales, el hostigamiento y la intimidación sexual en el trabajo, en instituciones educativas y en otros ámbitos, el tráfico de mujeres y la prostitución forzada; y la violencia física, sexual y psicológica perpetrada o tolerada por el Estado, donde quiera que ocurra. Otros actos de violencia contra las mujeres destacados son las violaciones de los derechos humanos de las mujeres en situaciones de conflictos armados: asesinatos, violaciones sistemáticas, esclavitud sexual y embarazos forzados, la esterilización obligada, el aborto forzado, la utilización coercitiva o forzada de anticonceptivos, la determinación prenatal del sexo y el infanticidio de niñas.

En definitiva, podemos decir que el concepto violencia machista es muy amplio, un concepto que abarca todas las posibles formas de violencia siendo el denominador común que son ejercidas contra las mujeres por el hecho de serlo.

Aún así este protocolo se fundamenta en:

1. La definición de la violencia machista antes mencionada.
2. La definición establecida en la LO 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de géne-

ro como la manifestación de la discriminación, la situación de desigualdad y las relaciones de poder de los hombres sobre las mujeres, que se ejerce sobre estas, en el contexto amplio de un sistema machista y patriarcal, por quien son o han sido cónyuges o de quienes están o han estado ligados a las mujeres por relaciones similares de afectividad, aún sin convivencia.

5.2. TIPOS DE VIOLENCIA

Las definiciones más habituales diferencian entre maltrato físico, psicológico y sexual, y señalan que estos tipos de maltrato pueden darse por separado o combinados. No siempre se produce violencia física, pero a la física siempre le acompaña la violencia psicológica y emocional. Además, el maltrato es un proceso, no un hecho aislado.

• MALTRATOS PSICOLÓGICOS

Los maltratos psicológicos son aquellos actos o conductas intencionadas que producen desvalorización o sufrimiento en las mujeres, la hostilidad verbal o no verbal reiterada que perjudica directamente o indirectamente su estabilidad emocional. Se entienden las descalificaciones y críticas constantes, los desprecios, la incomunicación y el aislamiento tanto social como económico. Algunos autores hacen una diferenciación en tres tipos de maltrato emocional o psicológico:

- SOCIALES: ridiculización, humillación, amenazas verbales e insultos y burlas en público, aislamiento social.
- ECONÓMICOS: control del dinero, apoderamiento de los bienes, impedimentos para tener un trabajo asalariado, exigencia de explicaciones de los gastos.
- AMBIENTALES: destrucción o daño de los bienes personales a los cuales se tiene afecto.

• MALTRATOS FÍSICOS

Los maltratos físicos, abarcan cualquier acto no accidental que provoque o pueda provocar daño corporal o lesiones a través de golpes de diversa intensidad en las mujeres, ya sea con las manos, instrumentos o armas. Se incluye aquí acciones como patadas, tirones de cabello, morder, golpear con puños u objetos, dar palizas, abofetear, empujar, estrangular, quemar, ...

- VIOLENCIA SEXUAL

Se entiende por violencia sexual aquellas acciones que obligan a realizar o soportar conductas contrarias a la voluntad de las personas que las sufren y estas van desde la imposición a las mujeres de un contacto sexual que no se desea, incluyendo posturas, gestos, actos o formas de vestir; hasta los ataques sexuales, tipificados en el Código Penal como aquellos actos que atentan contra la libertad sexual de las mujeres.

También se incluyen los insultos y acusaciones durante las relaciones sexuales, el trato vejatorio y las amenazas y el chantaje ante una negativa a mantener una relación sexual por parte de las mujeres.

Hemos de incluir también el acoso sexual, entendiendo como tal la conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en la solicitud de favores sexuales que afectan a la dignidad, a la libertad sexual, al derecho de igualdad y a la no discriminación de las mujeres.

Se produce generalmente en los siguientes ámbitos:

- Educativo (se produce entre un profesor/compañero y una alumna)
- Laboral (se produce entre un jefe o compañero y una empleada)
- En relaciones de negocios (se produce entre una mujer y un proveedor o cliente).

El acoso sexual puede incluir:

- Comportamientos físicos: desde rozamientos, tocamientos... hasta el ataque sexual o proposición de mantener relaciones sexuales
- Verbales: insinuaciones sexuales no deseadas, proposiciones, chistes y bromas sexuales...
- No verbales: exhibir fotos u objetos de carácter pornográfico, miradas o gestos lascivos.

Estas exigencias sexuales van acompañadas normalmente de proposiciones de mejora en el trabajo, en mejores calificaciones académicas, concesiones económicas o de otro tipo si la mujer acepta los requerimientos sexuales. También van acompañadas de amenazas, referentes a la pérdida de la ocupación principalmente, en caso de no aceptación.

La persecución sexual no sólo se produce entre un superior jerárquico y una empleada, sino que también aparece en relaciones de igualdad,

entre compañeros de trabajo o entre alumnos de centros educativos. Estas conductas están tipificadas en el Art. 184 del Código Penal.

5.3. EL CICLO DE LA VIOLENCIA

La decisión de dejar o no una relación de maltrato está relacionada con varios factores, entre los cuales hay los siguientes:

- a) Las características del maltrato: a mayor duración y severidad del maltrato menos probabilidad de dejar la relación dado que aparece el temor, la dependencia, la culpabilidad, la baja autoestima, etc. que hacen más difícil abandonar.
- b) Los recursos materiales y sociales disponibles: la dependencia económica, la falta de recursos, la falta de apoyo ambiental, la vergüenza social, etc. favorecen la continuidad de la relación y hacen más difícil el abandono.
- c) Los antecedentes de maltrato en la familia de origen: la exposición a maltratos en la familia de origen podría hacer que los niños aprendan a vivir con la violencia y a considerarla como un hecho normal. Las mujeres maltratadas que sufrieron maltrato en su familia de origen está por debajo del 20%.
- d) Las actitudes de las mujeres: la presencia de actitudes y creencias tradicionales sobre el rol femenino hacen a las mujeres más vulnerables en situación de maltrato puesto que pueden llegar a pensar que es normal.
- e) La capacidad para asumir el final de la relación: cuando abandona una relación abusiva la mujer vuelve a asumir el control de su vida y recupera parte de su autoestima, pero también está reconociendo el fracaso de una equivocación en la elección de pareja y esto puede ser un fuerte golpe para su autoconfianza.
- f) El miedo: cuando las mujeres deciden acabar una relación de maltrato muchas veces entran en la parte más peligrosa de su vida, el momento en que sus mal tratadores pueden negarse a perder el control de la situación y empezar el acoso, la persecución, las conductas de intimidación e, incluso, los intentos de matarla.

Cogiendo como base la teoría de la indefensión aprendida y la hipótesis de la tensión/reducción, Leonore Walker describió el carác-

ter cíclico del maltrato de mujeres (teoría del ciclo de la violencia) que se desarrolla siguiendo las fases siguientes:

Fase de acumulación o de construcción de la tensión:

La tensión surge normalmente en relación a conflictos cotidianos (problemas económicos, los niños, etc.)

Se produce un episodio de maltrato con actos de violencia menor y abuso verbal (insultos, sarcasmo, desprecio, demandas irracionales, demostraciones de ira, silencios, manipulaciones). En ciertos casos una agresión física menor. Es decir, generalmente en esta fase el agresor emplea estrategias de abuso verbal y psicológico y en ocasiones causa lesiones leves. Generalmente el agresor niega que este episodio haya ocurrido y resta importancia a las protestas de las mujeres.

En esta fase la mujer cree (irracionalmente) tener un cierto control sobre la frecuencia y la severidad del abuso y trata de evitar que aumente empleando varias estrategias (trata de calmar al agresor, evita hacer ciertas cosas que puedan molestarlo, se muestra pasiva, puede incluso llegar a culparse a ella misma y a quitarle culpa a él para evitar que se enfade y se vuelva más peligroso).

La mujer empieza a experimentar confusión y angustia y puede intentar alejarse de su mal tratador.

Al notar el alejamiento, él trata de aumentar el control y de provocar a la mujer.

Fase agresión o descarga de la tensión:

La intensidad de los episodios de maltrato aumenta y pueden aparecer ataques tanto físicos como psíquicos en cualquiera de sus manifestaciones.

Esta descarga de agresividad alivia la tensión del mal tratador. La mujer se concentra en sobrevivir al maltrato. Y puede emplear diferentes estrategias para conseguirlo (tratar de tranquilizarlo siendo amable y servicial, accediendo a tener relaciones sexuales con él, amenazando con abandonarlo si no finaliza los maltratos). Generalmente es en esta fase cuando las mujeres denuncian la violencia que están sufriendo.

Fase de arrepentimiento, de reconciliación o de "luna de miel":

El mal tratador demuestra su arrepentimiento por los hechos (pide perdón, promete buscar ayuda, incluso se muestra afectuoso, hace regalos, etc.) y

asegura que el episodio de maltrato no se repetirá nunca jamás. Es decir, el agresor está empleando estrategias de manipulación afectiva y chantaje emocional.

La mujer trata de creer en los propósitos de cambio y hace todo lo posible para que la relación funcione bien.

El comportamiento del agresor en esta fase es un refuerzo positivo para las mujeres puesto que se les permite ver la parte positiva de su relación de pareja y fomenta la esperanza y el deseo de que el agresor cambie.

En caso de que la mujer abandone o amenace con hacerlo, él puede llegar a prometer o hacer casi cualquier cosa para conseguir que ella vuelva.

Si la relación continúa, lo hace en medio de una gran tensión que provocaría volver a la primera fase.

Una vez que ha surgido el primer episodio de maltrato y ha ocurrido el primer ciclo de violencia (más o menos en los términos descritos), aumenta la probabilidad de nuevos episodios que vendrán desencadenados por detonantes cada vez más insignificantes y acompañados por episodios de abuso cada vez más virulentos. En ocasiones, la última fase llega a desaparecer.

Así, con el paso del tiempo, el ciclo se va cerrando. El maltrato es más frecuente y severo. La víctima tiene menos recursos psicológicos para salir de la situación y está cada vez más indefensa.

Cuánto más tiempo se queden las mujeres en una relación de maltrato, más aumenta la probabilidad de que las consecuencias psicológicas se hagan crónicas (baja autoestima, dificultad para tomar decisiones, depresión) y, consecuentemente, el pronóstico para su recuperación es más desfavorable.

5.4. CONSECUENCIAS DE LA VIOLENCIA

El maltrato tiene importantes repercusiones en la salud y el bienestar de las mujeres a corto y a largo plazo. Poco a poco van socavando en la salud su energía y confianza y afectando a la salud física y psíquica, de ellas y de los niños. Las secuelas persisten incluso mucho después que la relación de maltrato se haya acabado.

A NIVEL FÍSICO

1.- MAYOR VULNERABILIDAD A LA ENFERMEDAD:

Debido al constante estado de estrés a que están sometidas las víctimas, hacen que el sistema inmunológico y neuro hormonal se debilite gradualmente, favoreciendo tanto la aparición de diferentes enfermedades (cefaleas recurrentes, trastornos dermatológicos, gastrointestinales...) como el empeoramiento de las existentes (asma, diabetes...).

2.- LESIONES:

Se producen lesiones de toda clase (hematomas, arañazos, erosiones, heridas, fracturas...) La mayoría se encuentran distribuidas por la cabeza, en la espalda, y en el pecho, a causa de que el agresor dirige sus golpes hacia estas zonas porque cuando la mujer salga a la calle no se le vean las marcas de la agresión.

3.- SÍNTOMAS GINECOLÓGICOS:

Menstruaciones irregulares o dolorosas, síndrome premenstrual, inconvenientes o dificultades en el examen pélvico y dolores pélvicos.

4.- MALTRATOS DURANTE EL EMBARAZO:

La gestación es un periodo delicado para la integridad de la mujer y del feto y, en muchos casos, supone el comienzo o el aumento de los maltratos hacia la mujer. Las consecuencias derivadas del maltrato pueden llegar incluso hasta la pérdida del feto. Por otro lado, nos encontramos frente a embarazos no deseados, por la negativa del mal tratador a tomar medidas contraceptivas.

5.- MUERTE

De la víctima a manos del agresor, en la mayoría de los casos durante el proceso de separación o en los meses posteriores.

A NIVEL PSICOLÓGICO

1.- CONDUCTAS DE ANSIEDAD EXTREMA:

La ansiedad y el miedo son reacciones normales ante el peligro. Por esto no es extraño que las mujeres maltratadas presenten síntomas de ansiedad (palpitaciones, trastornos del sueño, temblor,..). La violencia

mezclada con los periodos de arrepentimiento y calma, suscita en la mujer una respuesta de alerta y susto permanente.

En algunas ocasiones para conseguir reducir estos estados de ansiedad se recurre a la ingesta de tranquilizantes, que si bien en un principio son facilitados por los profesionales, con el paso del tiempo y dada la cronicidad del maltrato, es frecuente que la mujer se vaya habituando a ellos, e incluso se pueda recurrir a la ingesta de alcohol.

2.- DEPRESIÓN, PÉRDIDA DE AUTOESTIMA Y SENTIMIENTOS DE CULPA

Cuando la mujer está inmersa en el círculo de la violencia cree que la conducta del agresor depende de su propio comportamiento, se siente responsable e intenta una y otra vez cambiar las conductas del mal tratador. Intenta controlar la situación por la vía de una estrategia de "negociación" que le permita manejar la agresividad del hombre. Cuando se da cuenta que sus expectativas fracasan de manera reiterada, desarrolla sentimientos de culpabilidad y de fracaso. Además se siente culpable por no ser capaz de romper con la relación y por las conductas que ella realiza para evitar la violencia: mentir, ocultar los actos violentos, encubrir al agresor etc.

Las agresiones psicológicas transmiten a la mujer la idea que no es importante, que es incapaz de hacer cosas autónomamente, se utilizan para castigar comportamientos que el agresor cree inadecuados o molestos...De esta continua erosión se deriva en la mayoría de los casos de maltratos una baja autoestima de la mujer, puesto que deja de percibirse de manera positiva.

A este conjunto de síntomas: baja autoestima, síndrome depresivo, reacciones de estrés, sensación de impotencia y de abandono, L. Walker lo denominó "síndrome de la mujer maltratada".

3.- TRASTORNO DE ESTRÉS POSTRAUMÁTICO

Aparece cuando las personas son sometidas a una situación de estrés en que se sienten sobrepasadas y sin salida o con amenaza de muerte. Se manifiesta de la siguiente forma:

- Síntomas de re-experimentación: revivir una y otra vez el acontecimiento traumático, con respuesta fisiológica (taquicardia, ahogo, malestar...)
- Síntomas de evitación: evitan hablar de esto, experimentan una sensación de distanciamiento respecto a los otros, una pérdida de interés por la persona.

- Respuesta de alarma exagerada: dificultades para dormir, concentrarse, irritabilidad, estar en constante alerta.

Esta sintomatología provoca una sensación de pérdida de control y causa problemas de adaptación a la vida cotidiana.

4.- DISFUNCIONES SEXUALES

La pérdida del interés por el sexo y el rechazo hacia las relaciones sexuales son otras de las consecuencias de la violencia doméstica. Además cuando se producen agresiones sexuales dentro de la pareja se pueden originar disfunciones sexuales como la anorgasmia (pérdida del orgasmo) o el vaginismo (dificultades para la penetración).

5.- TRASTORNOS PSICOSOMÁTICOS

Los maltratos crónicos provocan en la víctima diferentes tipos de trastornos psicosomáticos como dolores de cabeza, caída de cabello, pérdida del hambre, fatiga, problemas intestinales...

6.- SUICIDIO

Para algunas mujeres, la experiencia del maltrato es tan dura y ven tan pocas posibilidades de salir de la situación que llegan a atentar contra sus propias vidas.

A NIVEL SOCIAL Y FAMILIAR

1. CONSECUENCIAS SOBRE EL TRABAJO

Una de las principales consecuencias para el trabajo es la dificultad para el acceso a un puesto de trabajo o formación a raíz de la negativa del hombre a que desarrolle actividades remuneradas, o no, fuera de la casa. Además, las mujeres víctimas de violencia aceptan cualquier clase de trabajo y en condiciones que otras personas no lo harían (economía sumergida) con tal de salir, aunque sea por un tiempo limitado, del ambiente de violencia. Por otro lado, como consecuencia del maltrato que están sufriendo, disminuye el rendimiento laboral (retrasos habituales, absentismo, dificultades de concentración) que puede llegar a ocasionar la pérdida de la ocupación.

2. VICTIMITZACIÓN SECUNDARIA O REVICTIMITZACIÓN

La exposición pública de lo que ha pasado, la culpabilización por las consecuencias, hacen que aumente todavía más el trauma de estas mujeres.

3. CONSECUENCIAS ECONÓMICAS

Se detecta una falta de autonomía económica y un control de los gastos por parte del agresor, incluso el apoderamiento de sus bienes.

4. AISLAMIENTO SOCIAL

La vergüenza experimentada puede llevar a ocultar lo que ha pasado y los límites que el propio mal tratador establece para evitar contactos con la familia y con las amistades, provoca que la mujer quede recluida en casa y que dependa del agresor como única fuente de "refuerzo" social y material, que a la vez, aumenta el control sobre ella.

Por otra parte, en las situaciones de violencia, en que la mujer rompe con la situación abusiva y se separa del agresor, aparecen inmediatamente numerosos estresores añadidos a una situación ya complicada:

- Cambio de domicilio, al menos temporal, mientras se solucionan los trámites legales puesto que el agresor suele negarse a abandonar el domicilio conyugal. Este cambio de residencia implica para los niños y para la mujer, un cambio de centro escolar y de entorno comunitario, con todas las pérdidas que esto conlleva: adaptarse a las nuevas amistades, a los nuevos horarios, currículum escolar, conocer nuevos profesores/as, etc.
- Adaptarse a la nueva situación familiar: la madre debe responsabilizarse de las normas y disciplinas. Además se da una falta de tiempo libre por la sobrecarga de obligaciones familiares.
- Incumplimientos de las medidas provisionales previas o cautelares en relación con la custodia de los niños menores, pensiones de alimentos; supone también incumplimientos de las órdenes de alejamiento (personalmente, a través de otras personas o por teléfono) que afectan gravemente a la estabilidad emocional de la mujer y a la estabilidad familiar.
- Régimen de visitas que no siempre se cumplen.
- El vínculo con el agresor continúa vigente mientras los hijos y hijas llegan a la mayoría de edad.
- Muchas veces, no se les proporciona a los menores la información respecto al proceso de separación.

CONSECUENCIAS SOBRE LOS Y LAS MENORES COMO TESTIGOS DE LA VIOLENCIA MACHISTA

La violencia se dirige preferentemente hacia las mujeres y los menores siempre son testigos y por lo tanto, víctimas indirectas. Estos niños pueden presentar varias respuestas psicológicas:

Identificarse con la madre, viéndose ellos también como víctimas. Esta identificación menoscaba la autoestima del niño.

- Intentar ser protector de la madre, atrayendo hacia sí la violencia del padre.
- Identificarse con el padre agresor. Poniéndose de parte del padre, repite los mismos comportamientos hacia la madre, evitando así la ira del padre hacia ellos.
- Desentenderse de la familia, esta reacción le convierte en insoledario y tendrá dificultades en las relaciones afectivas futuras.

Algunos estudios recientes, diferencian el impacto psicológico del maltrato en los niños en función del nivel evolutivo:

- Primera infancia y edad preescolar: las consecuencias están relacionadas con el desarrollo de la afección. Además se observan trastornos en la relación con sus iguales, conductas de retraimiento, retrasos cognitivos y de adaptación escolar.
- Infancia mediana (6-11 años) afectan al desarrollo socioemocional. Manifiestan dificultades en la relación con sus iguales, con comportamientos disruptivos y agresivos. También experimentan sentimientos de baja autoestima, niveles altos de ansiedad y depresión y problemas de aprendizaje.
- Adolescencia: están relacionados con actitudes de responsabilidad excesiva sobre todo en casa, con niveles bajos de autoestima, con aparición de conductas agresivas y con déficit en el rendimiento académico.

5.5. INDICADORES DE RIESGO Y FACTORES ASOCIADOS

Los indicadores de riesgo y factores asociados enumerados a continuación se pueden dar en combinaciones múltiples en las mujeres que sufren violencia machista hecho que confirma que no existe un perfil único de víctima y que tiene que obligar a los diferentes profesionales a prestar una especial atención a la sintomatología que se derive de ellos.

MALTRATO FÍSICO

Indicadores

- Fracturas de huesos (nariz, dedos, brazos)
- Hematomas
- Heridas, golpes, patadas
- Heridas en partes del cuerpo cubiertas
- Tirones de cabello
- Heridas en la piel del cráneo (pérdidas de cabello)
- Déficits inmunológicos
- Cortes leves o severos
- Pérdida de piezas dentales
- Cortes en la nariz o mandíbula
- Mordiscos
- Esquinces
- Traumatismos cerebrales, lesiones cerebrales
- Lesiones en la médula espinal
- Lesiones internas
- Lesiones permanentes (ceguera, pérdida de audición, dolor crónico, desfiguración)
- Problemas y “accidentes” durante el embarazo: abuso de sustancias, desnutrición, depresión, acceso con retraso o esporádico a la atención prenatal.
- Discapacidades no explicadas o permanentes
- Infarto en mujeres jóvenes
- Quemaduras
- Lesiones en tejidos blandos
- Perforación del tímpano
- Infecciones ginecológicas
- Enfermedades de transmisión sexual
- Lesiones antiguas, como fracturas de huesos no tratadas

- Embarazos no deseados, principalmente en mujeres jóvenes
- Abortos provocados o espontáneos
- Reactividad fisiológica (dificultades para respirar, taquicardias, etc.)
- Disfunción sexual
- Conductas autolíticas
- Dolores crónicos: de cabeza, de espalda..., desórdenes del sueño, gastrointestinales, agotamiento
- Arritmias, hiperventilación, ataques de pánico
- Alcoholismo y otras drogodependencias
- Consumo abusivo de medicamentos
- Empujones, forcejeos, collejas
- Lesiones agudas en múltiples puntos (traumatismos en la cabeza, extremidades, pecho, abdomen...) en forma de erosiones, hematomas, cortes o fracturas.
- Síntomas físicos inespecíficos, recurrentes y mal definidos sin que se objetive patología orgánica (dolores de cabeza, de tórax, pelvis o de espalda, palpitaciones, dificultades respiratorias, trastornos digestivos, hormigueos, mareos, insomnio y cansancio y agotamiento).
- Hemorragias nasales frecuentes

MALTRATO PSICOLÓGICO O EMOCIONAL

Indicadores

- Miedo
- Terror
- Depresión
- Quejas somáticas
- Ansiedad o inhibición por estrés postraumático
- Nerviosismo e hipervigilancia
- Trastornos del sueño
- Dificultades de concentración
- Conducta autodestructiva (puede llegar a tentativas de suicidio)

- Abusos de medicamentos o negativa de tomarlos
- Irritabilidad y rabia
- Anorexia y bulimia
- Automutilación
- Emociones inestables
- Fobias y crisis de pánico
- Disfunción sexual
- Conductas autolíticas
- Rechazo afectivo, aislamiento e incomunicación
- Comunicación verbal mediante la burla o el menosprecio
- Amenazas de abandono o de expulsión
- Amenazas contra la seguridad e integridad personal
- Impedimento de ver a la familia, tener relaciones con amigos, vecinos, asociarse
- Gritos, insultos y amenazas (verbales, por SMS, otros)
- Desvalorización del trabajo que realiza
- Frente a sus hijos dice cosas para dejarla mal
- Decisión en cosas que puede o no hacer
- Ironía o no valoración de sus creencias (ir a la iglesia, votar a un determinado partido, pertenecer a una organización)
- Impedimento para trabajar o estudiar
- Control de los gastos (cartillas, tarjetas)
- Descalificación, desautorización, ridiculización frente a otros (en público, con los amigos, con los familiares)
- Síndrome de estrés postraumático
- Bromas de mal gusto, burlas, apodos
- Menosprecios, difamaciones, humillaciones
- Exclusión, relegación, aislamiento

- Desperfectos en sus cosas

- Robos, extorsiones
- Acoso o intimidación
- Comportamiento disociado
- Angustia
- Confusión
- Hipervigilancia, bloqueo emocional, pensamientos intrusivos de repente
- Abusos en la ingesta de tabaco, alcohol o drogas
- Consumo y dependencia de psicofármacos
- Conductas de ansiedad extrema (sustos permanentes)
- Pérdida de la autoestima y sentimientos de culpabilidad
- Aislamiento social y dependencia emocional del hombre.

MALTRATO SEXUAL

Indicadores

- Enfermedades de transmisión sexual
- Embarazos no deseados
- Embarazos de riesgo
- VIH/SIDA
- Heridas en los pechos
- Heridas en la vulva, labios menores y mayores, clítoris, vagina y ano
- Disfunción sexual
- Conductas autolíticas
- Presión e insistencia a la hora de mantener relaciones sexuales aunque no quiera o no le apetezca
- Indiferencia cuando quiere mantener relaciones sexuales
- Disminución de la libido
- Anorgasmia
- Falta de autonomía sexual
- Vaginismo

COMPORTAMIENTO

Indicadores en las mujeres

- No toman la palabra o les cuesta
- Permanecen en silencio si la pareja se encuentra presente
- Cuando se explican piden constantemente la aprobación de la pareja
- Se muestran o muy agresivas contra los que les plantean preguntas o bloqueadas
- Está a la defensiva, en actitud hipervigilante
- Defiende el rol femenino tradicional
- Sobrevalora el rol masculino, la importancia que tiene para la familia
- Presenta problemas de salud recurrentes
- Negativa a dejarse explorar, quejas crónicas
- Miedo a hablar delante de la pareja
- Miedo, mirada ida, sensación de vergüenza, sentimientos de culpa, explicaciones vagas, contradictorias, confusas
- Ausencia de contacto visual
- Sustos frente a un pequeño ruido
- Miradas inquietas a la puerta
- Pasividad
- Absorbimiento
- Tendencia a culpabilizarse y exculpar a la pareja
- Reticencia a responder preguntas o dejarse explorar
- Incapacidad para tomar decisiones
- Negación y ocultación de los hechos violentos
- Minimización de la gravedad de la violencia
- Culpabilización de la agresión
- Identificación con la persona agresora
- De agresiones sexuales:

- Repetición continuada del hecho
 - Obsesión por la higiene
 - Incapacidad de hacer frente al hecho, de tomar decisiones y desorganización
 - Alteración continua de la afectividad: de la tristeza a la euforia, del miedo a la ira
 - Miedo a posteriores agresiones o represalias del agresor
 - Cambios en la vida cotidiana: círculo más restringido, reducción de actividades, pocas salidas, rechazo a las relaciones sexuales
 - Síntomas psicofisiológicos: dolores de cabeza, trastornos alimentarios, vómitos, náuseas
 - Depresión, ansiedad y baja autoestima
 - Conductas de evitación
- Adopción de conductas de sumisión y dependencia del propio mal tractador con muy poco margen de toma de decisiones sobre su vida
 - Incomunicación y aislamiento
 - Sentimiento de culpabilidad frente a lo que pasa y por no saber salir de la situación de mal trato
 - Desarrollo de este tipo de pensamiento: “no tengo alternativa, esto pasa en todas las parejas, es normal lo que me sucede, soy yo la que lo provoqué, fue el alcohol, los celos,…”
 - Miedo y temor por la percepción de una amenaza constante
 - Disminución o baja autoestima
 - Sentimientos de culpa y vergüenza
 - Escaso cuidado personal
 - Aislamiento social y falta de acceso al dinero, coche, familia o amistades
 - Dificultades en las exploraciones médicas.

Indicadores en los hombres

- Responden a las preguntas formulada a la pareja
- Interrumpe a su pareja para rectificar, precisar o hacer el relato

- Envía a la mujer mensajes para que calle o matice las expresiones
- Pone al profesional como testimonio de la incapacidad de la pareja
- Suscribe y defiende con fuerza una concepción muy rígida de los distintos roles y estatutos: la mujer, el hombre, la madre, el padre, la pareja, el hijo, la hija
- Preconiza una educación rígida que incluye castigos y “correcciones”
- Celoso y posesivo
- Dificultades para expresar los sentimientos y emociones
- Insistencia en acompañar a la pareja a las citas que comporten exploraciones médicas, consultas psicológicas, demandas de ayudas en recursos sociales.
- No deja que se exprese a solas ante el profesional, desconvoca visitas para la mujer, excesiva preocupación por la atención urgente de la pareja en lesiones compatibles con malos tratos
- Excesivamente preocupado y atento
- Excesivamente despreocupado, despectivo o irónico (control de la pareja en la consulta)
- Internalización de los roles rígidos y estereotipos sobre los sexos
- Creencia que la violencia es un medio aceptable para resolver conflictos y que es aceptable ejercer violencia
- Tendencia a minimizar los problemas o la violencia que se ejerce
- Tendencia a culpar a las mujeres del comportamiento violento
- Violencia en la familia de origen
- Abuso del alcohol o drogas
- Actitud frecuente en la pareja: excesivamente preocupado o excesivamente despreocupado, normalmente acompaña a la víctima a consultas para controlarla, siendo conveniente invitarlo a salir para que la entrevista sea exclusivamente con ella. El agresor presenta discrepancias entre su comportamiento en público y en privado.

- Tienen a minimizar y negar sus actos violentos, culpa a los otros y sobretodo a su mujer de la violencia que ejerce
- Mantenimiento de creencias equivocadas sobre los roles sexuales y la inferioridad de la mujer e ideas distorsionadas sobre la legitimación de la violencia como forma de resolver los conflictos
- Asimismo se muestran muy sensibles a las frustraciones en otros ámbitos
- Dificultades para expresar sus sentimientos por considerarlo signo de debilidad
- Existen prácticas que los agresores realizan para mantener, reafirmar, recuperar el dominio sobre las mujeres, o para resistirse a cualquier manifestación que pudiera presentar un aumento de poder de ellas, o para aprovecharse del mencionado poder, como:
 - La intimidación (si no obedece pasará algo)
 - Toma repentina del mando (sobre todo en cuestiones económicas, se toman decisiones sin consultar, monopoliza,..)
 - Recurre a la “razón” para imponer ideas, conductas o elecciones desfavorables a la mujer
 - Control del dinero
 - Ocupa el espacio sin tener en cuenta las necesidades del resto de las personas del núcleo familiar
 - De manera más encubierta abusa de la capacidad femenina de cuidar. Se culpa a la mujer de cualquier disfunción familiar y del bienestar que siente con otras personas o situaciones donde él no esté.
 - Maniobras de desautorización, ante los niños y la red familiar y social.
 - Crea una falta de intimidad afectiva, por ejemplo negarse a hablar con la mujer.
 - Inspirar lástima, como forma del ciclo de la violencia.

ÁMBITO LABORAL

Indicadores

- Baja productividad
- Retrasos habituales y absentismo crónico

- Pérdida sistemática de ocupaciones
- Incomunicación
- Aislamiento social
- Bajas laborales repetitivas
- Laborales: baja productividad, absentismo y retrasos habituales, pérdidas del trabajo
- Disminución del rendimiento laboral: retrasos, absentismo, dificultades de concentración...

FACTORES ASOCIADOS

Indicadores en las mujeres

- Antecedentes de violencia en la familia de origen
- Sumisión y dependencia
- Edad muy joven
- Embarazo
- Baja autoestima
- Consumo excesivo de alcohol u otras drogas
- Problemas de salud mental
- Bajo nivel cultural
- Vivencia de violencia doméstica en la familia de origen
- Baja autoestima
- Aislamiento psicológico y social
- Bajo nivel socioeconómico
- Trabajos poco cualificados
- Desequilibrio de poder en la pareja
- Sumisión y dependencia
- Apoyo social escaso
- Dependencia económica de la pareja
- Asertividad deficiente
- Capacidad escasa de iniciativa
- Adopción de conductas de sumisión

De los agresores

- Antecedentes de violencia en la familia de origen
- Problemas de salud mental
- Consumo excesivo de alcohol u otras drogas
- Paro u ocupaciones intermitentes
- Experiencia de violencia en la familia de origen
- Alcoholismo
- Pobreza, dificultades económicas
- Actitudes violentas, controladoras y posesivas
- Baja autoestima
- Concepción rígida y estereotipada del papel del hombre y de la mujer
- Aislamiento social (sin amigos ni confidentes)
- Vida centrada exclusivamente en la familia
- Hombres que solucionan las dificultades con violencia y culpan a los otros de las pérdidas de control
- Trastornos psicopatológicos
- Factores estresantes para el agresor: pérdida del trabajo, separación próxima

Indicadores en la pareja/entorno

- Existencia de armas en el domicilio
- Consumo de drogas por parte de la pareja, expareja o persona agresora
- Aumento de la frecuencia de los episodios violentos
- Existencia de malos tratos a los niños u otros miembros de la familia

Indicadores en personas mayores

- **De la víctima**
 - Persona mayor frágil
 - Alteración de las funciones cognitivas

- Deterioro funcional
- Historia de enfermedad mental
- Abuso del alcohol
- Bajo poder adquisitivo
- **Del agresor**
 - Trastornos de la personalidad
 - Abuso de sustancias (alcohol, drogas)
 - Problemas de salud mental (depresión)
 - Deterioro cognitivo
 - Resentimiento de los miembros de la familia por los gastos que ocasiona la atención de la persona mayor
- **Relacionales**
 - Nivel de estrés del cuidador/a
 - Excesiva sobrecarga física i emocional del cuidador/a
 - Historia de violencia familiar
 - Adultos que dependen económicamente de los mayores (para alojamiento y sustento)
 - Vinculación emocional muy fuerte entre víctima y agresor
 - Sucesos vitales estresantes recientes
 - Relaciones familiares previas disfuncionales
- **Comunitarios y sociales**
 - Aislamiento social
 - Ambiente familiar perturbado por causas externas
 - Prejuicios contra la vejez
 - Sexismo
 - La cultura de la violencia
 - Sociedades que sufren crisis económicas e inestabilidad social

MUJERES CON DISCAPACIDAD

Factores asociados

- Negación de acceso al lavabo o no ayudarlas a bañarse
- Utilizar la discapacidad para humillarlas

- Tenerlas virtualmente prisioneras no ayudándolas a moverse, desplazarse (privarlas del bastón, silla de ruedas), o utilizar el transporte
- No dar la medicación o la alimentación adecuada
- Indefensión frente la severidad de una discapacidad grave, unida a la interpretación del que ataca, que es plenamente consciente de cometer un acto abusivo
- Autopercepción negativa (inferioridad de condiciones respecto al rol social indicado para el resto de mujeres, además de sentirse poco atractivas, inseguras y poco competentes en las relaciones con amigos, pareja y la posibilidad de tener una vida independiente)
- Escasa formación, ocupación y dependencia económica
- Inconsciencia de ser víctimas
- Obstáculos para expresar y comunicar los malos tratos
- Miedo a denunciar el abuso por la posibilidad de pérdida de vínculos y la provisión de cuidados
- Generar por parte de la pareja una menor credibilidad en la denuncia

ADOLESCENTES

Factores asociados en chicas

- Casarse muy joven
- No tener autonomía económica
- No expresar la agresividad de forma adecuada o hacerlo a través de la queja
- No sentirse ni ser responsable de sus actos
- Buscar soluciones automáticas, una de ellas puede ser el matrimonio
- Negar aspectos de la realidad como que la pareja es muy exclusiva y las aísla.
- Aislarse del entorno.
- Tendencia a la polarización: ver las cosas en blanco o negro.

Factores asociados en chicos

- Responder agresivamente a sentimientos de abandono o baja autoestima

- No conocer de sí mismo aspectos como: cómo reacciona ante desilusiones o fracasos, cuál es el sistema de creencias entorno a los roles de la mujer en la relación de pareja y los roles tradicionales.

Señales de alarma

- Señales de alarma:
- Control continuado del tiempo
- Celoso y posesivo
- Acusaciones de infidelidad y de coqueteo
- Prohibición de salir o de mantener relaciones con amigos y familia
- Impedimentos para el estudio
- Impedimentos para el trabajo
- Control de gastos y obligación de rendir cuentas
- Humillaciones frente a otros
- Rotura o destrucción de objetos de valor sentimental
- Amenazas y agresiones
- Obligación de mantener relaciones sexuales
- Agresiones a animales de compañía
- Desautorización frente a los hijos
- Competir con los hijos por la atención

Señales de alarma en adolescentes

- Que la joven esté todo el tiempo con su novio o amigo y sólo vaya con los amigos de él.
- Si él la llama constantemente para controlarla y es celoso y posesivo
- Si él toma todas las decisiones y le da órdenes
- Si ella descuida sus obligaciones para estar más tiempo con él
- Si la diferencia de edad es patente y él es mayor que ella
- Si él intenta convencerla para mantener relaciones sexuales cuando ella no está segura o no las desea.
- Si él la humilla, critica o ridiculiza en público
- Si desde que sale con él, ha disminuido la autoestima de ella.
- Si se aprecian en ella hematomas o lesiones sin explicación
- Si ella quiere dejar la relación pero no lo hace por miedo a la reacción que él pueda tener

5.6. FACTORES DE PROTECCIÓN

Recursos personales

- Económicos: bienestar económico
- Educativos: contribuyen a la capacidad cognitiva que facilita la percepción realista del estrés y las habilidades de resolución de problemas
- Salud: bienestar físico y emocional
- Psicológicos: características de personalidad
- Laborales: motivación para la inserción laboral, formación profesional, habilidades personales y sociales por el trabajo
- Habilidades básicas de relación social y de cuidado de sí mismo
- Elevada autoestima y autoimagen
- Acciones concretas hechas en el pasado para solucionar el problema
- Aptitudes positivas y de cambio
- Conciencia de las dificultades y capacidades

Sistema familiar

- Cohesión
- Adaptabilidad
- Comunicación
- Equilibrio de poder
- Apoyo familiar
- Habilidades y capacidades de los miembros de la familia
- Conciencia de las dificultades y capacidades

Red social

- Red social sólida
- Habilidades y capacidades sociales
- Participación en recursos comunitarios y en la red asociativa

6. DERECHOS DE LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA MACHISTA

De acuerdo con la Ley orgánica 1/2004 de medidas de protección integral contra la violencia de género y con este Protocolo son derechos de las mujeres víctimas de la violencia machista:

- Derecho a la asistencia social integral: servicios sociales de atención, de emergencia, de apoyo y acogida y de recuperación integral.
- Derecho a la información sobre protección y seguridad, derechos y ayudas, y lugar de prestación de los servicios de atención, apoyo y recuperación integral.
- Derecho a servicios sociales de atención, de emergencia, de apoyo y de recuperación integral (información a las víctimas, atención psicológica, apoyo social, seguimiento de las reclamaciones de los derechos de las mujeres, apoyo educativo en la unidad familiar, formación preventiva en los valores de igualdad y apoyo a la formación e inserción laboral).
- Derecho a la defensa jurídica especializada de forma inmediata (y gratuita, en caso de insuficiencia de recursos), en todos los procesos y procedimientos administrativos relacionados con la violencia de género.
- Derecho a la reducción o reordenación del tiempo de trabajo, a la movilidad geográfica, al cambio de centro de trabajo, a la suspensión de la relación laboral con reserva del puesto de trabajo y a la extinción del contrato de trabajo.
- Inclusión en un programa de acción específico para las víctimas de violencia de género inscritas como demandantes de empleo.
- Derecho a una ayuda de pago único para las víctimas con rentas inferiores al 75% del salario mínimo interprofesional, en los términos previstos legalmente.
- Acceso prioritario a viviendas protegidas.
- Acceso prioritario a residencias públicas para personas mayores.

- Derecho al acogimiento en las casas de acogida para mujeres víctimas de violencia o a otros servicios complementarios.
- Derecho a la accesibilidad en la atención y la información en apoyo apropiado para las mujeres con discapacidad, inmigrantes, que pertenezcan a minorías, en riesgo de exclusión social y mujeres con dificultades especiales.
- Derecho a la asistencia con traducción cuando la víctima desconozca el idioma y por personas o medios tecnológicos apropiados en los casos en que la mujer presente una discapacidad.
- Derecho a ser atendida en cualquier instancia de forma inmediata por personal especializado y a que durante el tiempo de espera se garantice la integridad, el bienestar físico y psicológico, y de los hijos e hijas que la acompañen.
- Derecho a que se preserve la intimidad y la privacidad de los datos que puedan permitir su identificación y localización, para ella y para otros familiares.
- Derecho a recibir protección y seguridad cuando proceda por personal profesional, para ella y para otros familiares.
- Derecho a no declarar en presencia del agresor.
- Derecho a no verse obligada al relato de los hechos de forma reiterada.
- Derecho a que cada organismo, servicio o profesional que realice la primera atención ponga en funcionamiento mecanismos de atención integral, aportando los datos necesarios al resto de instituciones competentes y realizando un seguimiento del caso.
- Derecho a conocer todas las medidas cautelares que la afecten, en especial las que hacen referencia a la situación procesal del imputado, así como el alcance y vigencia de las medidas cautelares adoptadas y, particularmente, de la situación penitenciaria del agresor, en sede de órdenes de protección, así como la notificación del sobreseimiento del proceso, a la fecha y lugar de celebración del juicio o a la sentencia que se dicte en la causa o en apelación..
- Derecho a que cada mujer sea atendida por un único abogado o abogada y representada por un solo procurador o procuradora en todos los procesos y procedimientos que tengan causa directa o indirecta en la violencia machista sufrida.

- Derecho a recibir acreditación de su situación de violencia de género por parte de los juzgados, en tanto en cuanto se dicte una orden de alejamiento o de protección.
- Derecho a recibir siempre un tratamiento preferente y respetuoso, y a realizar las entrevistas o atestados en un espacio que permita su privacidad e intimidad sin compartir nunca el espacio físico con el agresor.
- Derecho a pedir y recibir inmediatamente de forma personal cualquier información sobre la evolución de la denuncia y orden de protección.
- Derecho a ser protegida y acompañada en los desplazamientos que sean necesarios, y en la estancia en los servicios sociales, centros sanitarios, sedes judiciales y los centros de atención y de acogida.
- Derecho a recibir documentalmente información de los recursos de atención y de autoprotección.
- Derecho a poner en conocimiento la situación de violencia machista o ataque sexual al consulado respectivo, en caso de personas extranjeras.
- Derecho a recibir una atención preferente, y un tratamiento especial a las mujeres embarazadas, las que tienen alguna discapacidad física, psíquica o sensorial, las mujeres inmigrantes, las que se encuentran en situación de exclusión social o en entornos rurales.
- Derecho a interponer ante cualquier administración u organismo quejas o sugerencias en relación a la atención que ha recibido por parte de las administraciones o servicios de atención por violencia machista.

7. PROTOCOLOS

7.1. INTRODUCCIÓN

La elaboración, implementación, seguimiento y evaluación del presente Protocolo tiene que estar guiada por los PRINCIPIOS que se explicitan a continuación:

- La asistencia social integral, que responde a una atención permanente, una actuación urgente, una especialización de prestaciones y una multidisciplinariedad profesional (artículo 19 de la LO 1/2004).
- La voluntad política de los diferentes organismos, instituciones y entidades participantes.
- La participación y el consenso en la definición de criterios unívocos y coherentes respecto a la intervención en el ámbito de la violencia machista.
- La voluntad de cooperación interdepartamental e interinstitucional.
- El compromiso formal, por parte de los diferentes organismos y entidades implicadas, en la difusión, conocimiento y aplicación del Protocolo dentro de cada marco competencial correspondiente y dentro del ámbito de actuación del Protocolo.
- La comprensión del Protocolo y de los diferentes circuitos o flujogramas como unos mapas orientadores que facilitan itinerarios a partir de una relación flexible con aquel.
- La existencia de dos protocolos imbricados y relacionados (de sospecha y de atención ante la violencia machista), que conforman un Protocolo global y que anulen los protocolos anteriores.

7.2. PROTOCOLO EN CASOS DE SOSPECHA DE VIOLENCIA MACHISTA

7.2.1. ACUERDOS

- 1) Los centros y servicios sanitarios, de servicios sociales, centros escolares y los servicios o programas específicos de atención por violencia machista de las Illes Balears activarán el protocolo cuando se sospeche de una situación de maltrato de acuerdo con la siguiente plantilla:²

Pregunta: Su marido o compañero,	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Bastantes veces	Casi siempre
1. ¿Respeto sus sentimientos?	Red	Red	Red	Green	Green
2. ¿Le ha insultado, avergonzado o humillado?	Green	Green	Red	Red	Red
3. ¿Le ha amenazado a usted, a sus hijos o hijas o a alguna persona querida?	Green	Red	Red	Red	Red
4. ¿Ha roto alguna de sus cosas o algún objeto de la casa?	Green	Red	Red	Red	Red
5. Ha intentado controlar su vida o sus movimientos? *	Green	Green	Red	Red	Red
6. ¿Le ha pegado?	Green	Red	Red	Red	Red
8. ¿Le ha obligado a mantener relaciones sexuales sin querer?	Green	Red	Red	Red	Red
9. ¿Le ha amenazado con una arma?	Green	Red	Red	Red	Red
10. ¿Ha llegado a herirla con una arma u otro objeto?	Green	Red	Red	Red	Red

* Inclou el control continuat del temps, el control dels diners, del temps lliure, de la forma de vestir.

SÍ SOSPECHA DE MALTRATO

NO SOSPECHA DE MALTRATO

² Delgado A, Aguar M, Castellano M, Luna del Castillo JD. Validación de una escala para la medición de los malos tratos a mujeres. Atención Primaria. 2006, 38(2):82-9

- 2) Con el objeto de centralizar las comunicaciones y validar la información aportada por el profesional o por la profesional de los centros escolares de las Illes Balears se constituye el Instituto para la Convivencia y el Éxito Escolar como Centro de Validación y Comunicación (CVC)
- 3) Con el objeto de centralizar las comunicaciones, validar la información aportada por el profesional o por la profesional de servicios sociales, y de los servicios o programas específicos de atención por violencia machista de las Illes Balears, intervenir y ofertar una atención integral se constituyen los siguientes Centros de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista:
 - Centro Insular en el Consell de Mallorca (cobertura territorial: isla de Mallorca, excepto el municipio de Palma)
 - Centro Insular en el Consell de Menorca (cobertura territorial: isla de Menorca)
 - Centro Insular en el Consell de Eivissa (cobertura territorial: isla de Eivissa)
 - Centro Insular en el Consell de Formentera (cobertura territorial: isla de Formentera)
 - Centro Municipal en el Ayuntamiento de Palma (cobertura territorial: municipio de Palma).
- 4) Los Centros Insulares y el Municipal recibirán las comunicaciones del Centro de Validación y Comunicación (CVC) con el objeto de intervenir y ofrecer una atención integral, de acuerdo con la cobertura territorial antes descrita.
- 5) Cuando los centros y servicios sanitarios, de servicios sociales, centros escolares y los servicios o programas específicos de atención por violencia machista de las Illes Balears activen el protocolo trasladarán la Hoja de comunicación por sospecha de violencia machista al CVC o a los Centros Insulares y el Municipal, de acuerdo con la anterior distribución. El CVC una vez validada la información trasladará igualmente la comunicación a los Centros Insulares y el Municipal.
- 6) Los Centros Insulares y el Municipal trasladarán la copia de las comunicaciones al Instituto Balear de la Mujer como Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista con el objeto de sistematizar la información y velar por el cumplimiento del protocolo.

- 7) a) Los centros de servicios sociales, centros escolares y los servicios o programas específicos de atención por violencia machista de las Illes Balears valorarán si procede informar a la mujer que se hace la comunicación al CVC, y a los Centros Insulares y el Municipal ante la sospecha de la violencia machista.
- b) Los centros y servicios sanitarios de las Illes Balears informarán a la mujer que se hará una comunicación a los Centros Insulares y el Municipal ante la sospecha de la violencia machista, a través del documento de Consentimiento informado de la comunicación.
- 8) a) La comunicación de los centros de servicios sociales, centros escolares y los servicios o programas específicos de atención por violencia machista de las Illes Balears especificará de acuerdo con la Hoja de comunicación por sospecha de violencia machista:
 - i. Que los Centros Insulares y el Municipal se pongan en contacto sólo con el servicio que ha hecho la comunicación para iniciar una tarea de coordinación con el caso. El objeto es no interrumpir el proceso de ayuda con la mujer, evitar que la mujer abandone la intervención que se desarrolla y evitar duplicidades.
 - ii. Que los Centros Insulares y el Municipal se pongan en contacto con el servicio que ha hecho la comunicación y la usuaria para iniciar una tarea de intervención y de coordinación con el caso.
- b) La comunicación de los centros y servicios sanitarios de las Illes Balears supondrá ponerse en contacto con la mujer, y, si procede, con los centros derivantes.
- 9) a) Los Centros Insulares y el Municipal, de acuerdo con las indicaciones de la Hoja de comunicación por sospecha de violencia machista (apartado 10.1.2) siempre se pondrán en contacto telefónico con los centros derivantes de los servicios sociales, centros escolares y los servicios o programas específicos de atención por violencia machista para informar y ofertar los recursos de atención de qué dispone en casos de violencia machista y establecer, si procede, un plan de trabajo conjunto de prevención o intervención ante la sospecha de la violencia machista.
- b) Los Centros Insulares y el Municipal, de acuerdo con las indicaciones de la Hoja de comunicación por sospecha de violencia machista (apartado 10.1.2) se pondrán en contacto telefónico , si procede, con los centros derivantes de los servicios sanitarios.

- 10) a) Los Centros Insulares y el Municipal, de acuerdo con las indicaciones de la Hoja de comunicación por sospecha de violencia machista, se pondrán en contacto con la mujer, si procede, para informar y ofertar los recursos de atención de qué dispone en casos de violencia machista en caso de derivaciones hechas por los servicios sociales, centros escolares y los servicios o programas específicos de atención por violencia machista
 - b) Los Centros Insulares y el Municipal, de acuerdo con las indicaciones de la Hoja de comunicación por sospecha de violencia machista, se pondrán en contacto siempre con la mujer para informar y ofertar los recursos de atención de qué dispone en casos de violencia machista en caso de derivaciones hechas por los servicios sanitarios.
- 11) Los Centros Insulares y el Municipal harán un seguimiento como mínimo quincenal, de los casos de violencia machista, de acuerdo con el Plan de Intervención y las pautas del servicio que ha entregado la comunicación, y hasta que el caso se considere cerrado.
 - 12) Cada organismo pondrá a disposición de las mujeres sus servicios de quejas y sugerencias en relación a la atención que ha recibido por parte de las administraciones o servicios de atención por violencia machista.

7.2.2. FICHAS DE PROCEDIMIENTO

FICHA DE PROCEDIMIENTO 1 DEL PROTOCOLO EN CASOS DE SOSPECHA DE VIOLENCIA MACHISTA

Número de procedimiento	Nombre del procedimiento
P1/FP1	Procedimiento para la actuación de los centros y servicios sanitarios ante la detección de un indicador de sospecha de violencia machista
Responsable del procedimiento	Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista
Finalidad del procedimiento	
El procedimiento tiene por objeto determinar las actuaciones a llevar a cabo por los centros y servicios sanitarios frente a la sospecha de una actuación de maltrato.	
Herramientas	Descripción
Protocolo interinstitucional de detección, prevención y atención de la violencia machista y en casos de ataques sexuales de las Illes Balears.	Texto en PDF
Consentimiento informado de la comunicación.	Texto en PDF
Hoja de comunicación por sospecha de violencia machista.	Texto en PDF
Actividad	Responsable
P1/FP1/A001: Identificación de sospecha de una situación de maltrato.	Centros y servicios sanitarios de las Illes Balears
P1/FP1/A002: Información, si procede, a la mujer de la obligatoriedad de la comunicación y firma del documento de Consentimiento informado de la comunicación.	Centros y servicios sanitarios de las Illes Balears

Actividad	Responsable
P1/FP1/A003: Comunicación de la Hoja por sospecha de violencia machista a los Centros Insulares o al Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista.	Centros y servicios sanitarios de las Illes Balears
P1/FP1/A004: Comunicación, si procede, al centro derivando y comunicación a la mujer.	Centros Insulares o Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista
P1/FP1/A005: Atención integral: información, orientación y asesoramiento, acompañamiento, derivaciones, coordinaciones, seguimientos.	Centros Insulares o Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista
P1/FP1/A006: Comunicación de la Hoja de comunicación por sospecha de violencia machista al Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista.	Centros Insulares o Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista
P1/FP1/A007: Evaluación y seguimiento.	Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El procedimiento se inicia con la sospecha por parte de los Centros y servicios sanitarios de las Illes Balears de una situación de maltrato. Los centros y servicios sanitarios trasladarán a los Centros Insulares o al Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista la Hoja de comunicación por sospecha de violencia machista.

Los Centros Insulares o el Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista se pondrán en contacto con la mujer y, si procede, con el centro derivando, para iniciar la atención integral del caso.

Los Centros Insulares o el Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista trasladarán al Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista la Hoja de comunicación por sospecha de violencia machista.

FICHA DE PROCEDIMIENTO 2 DEL PROTOCOLO EN CASOS DE SOSPECHA DE VIOLENCIA MACHISTA

Número de procedimiento	Nombre del procedimiento
P1/FP2	Procedimiento para la actuación de los centros y servicios sociales, y servicios y programas de atención por violencia machista ante la detección de un indicador de sospecha de violencia machista

Responsable del procedimiento	Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista
-------------------------------	--

Finalidad del procedimiento
El procedimiento tiene por objeto determinar las actuaciones a llevar a cabo por los centros y servicios sociales y los servicios y programas de atención por violencia machista frente a la sospecha de una situación de maltrato.

Herramientas	Descripción
Protocolo interinstitucional de detección, prevención y atención de la violencia machista y en casos de ataques sexuales de las Illes Balears	Texto en PDF
Consentimiento informado de la comunicación.	Texto en PDF
Hoja de comunicación por sospecha de violencia machista.	Texto en PDF

Actividad	Responsable
P1/FP2/A001: Identificación de sospecha de una situación de maltrato.	Centros y servicios sociales, y los servicios y programas de atención para violencia machista de las Illes Balears
P1/FP2/A002: Valoración de la persona profesional de si procede informar a la mujer que se hace la comunicación al CVC/Centro insular o centro municipal	Centros y servicios sociales, y los servicios y programas de atención para violencia machista de las Illes Balears

P1/FP2/A003: Información, si procede, a la mujer de la obligatoriedad de la comunicación	Centros y servicios sociales, y los servicios y programas de atención para violencia machista de las Illes Balears
P1/FP2/A004: Firma, si procede, del documento de Consentimiento informado de la comunicación.	Centros y servicios sociales, y los servicios y programas de atención para violencia machista de las Illes Balears y la mujer.
P1/FP2/A005: Comunicación de la Hoja de sospecha de violencia machista a los Centros Insular o al Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista	Centros y servicios sociales, y los servicios y programas de atención para violencia machista de las Illes Balears
P1/FP2/A006: Comunicación al centro derivando o comunicación al centro derivando y a la mujer	Centros Insulares o Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista
P1/FP2/A007: Atención integral: información, orientación y asesoramiento, acompañamientos, derivaciones, coordinaciones, seguimientos	Centros Insulares o Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista
P1/FP2/A008: Comunicación de la Hoja de comunicación por sospecha de violencia machista al Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista	Centros Insulares o Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista
P1/FP2/A009: Evaluación y seguimiento	Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista

Descripción del procedimiento

El procedimiento se inicia con la sospecha por parte de los Centros y servicios sociales de las Illes Balears y los servicios y programas de atención por violencia machista de una situación de maltrato. Se valorará la pertinencia de informar a la mujer de la comunicación al CVC/Centro insular o centro municipal, y si procede, se comunicará a la mujer la obligatoriedad de comunicar este hecho y se trasladará a los Centros Insulares o al Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista la Hoja de comunicación por sospecha de violencia machista.

Los Centros Insulares o el Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista se pondrán en contacto, inmediatamente, con el centro derivando y con la mujer, si procede, para iniciar la atención integral del caso.

Los Centros Insulares o el Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista trasladarán al Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista la Hoja de comunicación por sospecha de violencia machista.

Finalmente, el Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista evaluará y hará un seguimiento de las comunicaciones recibidas.

FICHA DE PROCEDIMIENTO 3 DEL PROTOCOLO EN CASOS DE SOSPECHA DE VIOLENCIA MACHISTA

Número de procedimiento	Nombre del procedimiento
P1/FP3	Procedimiento para la actuación de los centros escolares ante la detección de un indicador de sospecha de violencia machista

Responsable del procedimiento	Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista
--------------------------------------	---

Finalidad del procedimiento
El procedimiento tiene por objeto determinar las actuaciones a llevar a cabo por los centros escolares frente a la sospecha de una situación de maltrato.

Herramientas	Descripción
Protocolo interinstitucional de detección, prevención y atención de la violencia machista y en casos de ataques sexuales de las Illes Balears	Texto en PDF
Consentimiento informado de la comunicación.	Texto en PDF
Hoja de comunicación por sospecha de violencia machista.	Texto en PDF

Actividad	Responsable
P1/FP3/A001: Identificación de sospecha de una situación de maltrato.	Centros escolares de las Illes Balears
P1/FP3/A002: Valoración de la persona profesional de si procede informar a la mujer que se hace la comunicación al CVC/Centro insular o centro municipal	Centros escolares de las Illes Balears

Actividad	Responsable
P1/FP3/A003: Información, si procede, a la mujer de la obligatoriedad de la comunicación	Centros escolares de las Illes Balears
P1/FP3/A004: Firma, si procede, del documento de Consentimiento informado de la comunicación.	Centros escolares de las Illes Balears y la mujer.
P1/FP3/A005: Comunicación de la Hoja por sospecha de violencia machista al Instituto para la Convivencia y el Éxito Escolar	Centros escolares de las Illes Balears
P1/FP3/A006: Validación de la comunicación	Instituto para la Convivencia y el Éxito Escolar.
P1/FP3/A007: Comunicación de la Hoja por sospecha de violencia machista a los Centros Insulares o al Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista	Instituto para la Convivencia y el Éxito Escolar.
P1/FP3/A008: Comunicación al centro derivando o comunicación al centro derivador y a la mujer	Centros Insulares o Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista
P1/FP3/A009: Atención integral: información, orientación y asesoramiento, acompañamientos, derivaciones, coordinaciones, seguimientos	Centros Insulares o Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista
P1/FP3/A010: Comunicación de la Hoja de comunicación por sospecha de violencia machista al Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista	Centros Insulares o Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista
P1/FP3/A011: Evaluación y seguimiento	Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El procedimiento se inicia con la sospecha por parte de los Centros escolares de las Illes Balears de una situación de maltrato. Se valorará la pertinencia de informar la mujer de la comunicación al CVC/Centro insular o centro municipal, y si procede, se comunicará a la mujer la obligatoriedad de comunicar este hecho y se trasladará al Instituto para la Convivencia y el Éxito Escolar la Hoja de comunicación por sospecha de violencia machista.

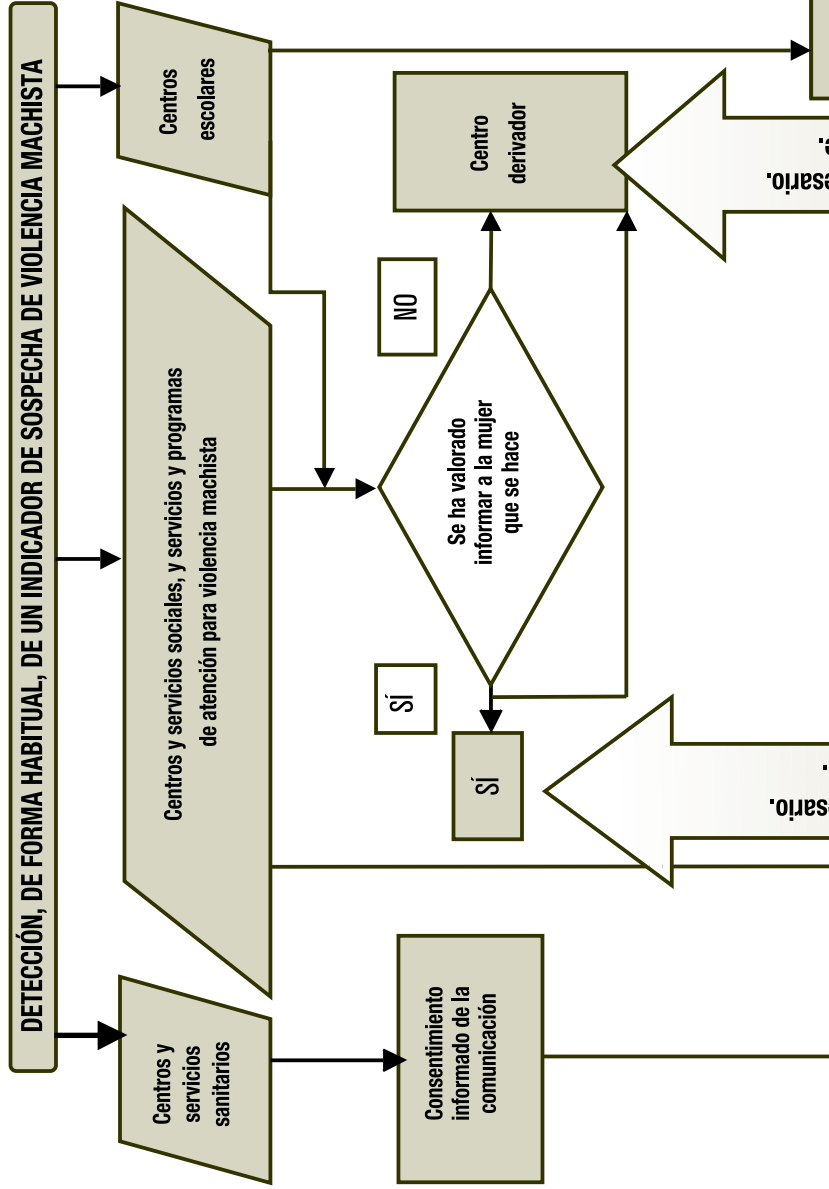
El Instituto para la Convivencia y el Éxito Escolar validará la información aportada y trasladará a los Centros Insular o al Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia machista la Hoja de comunicación por sospecha de violencia machista.

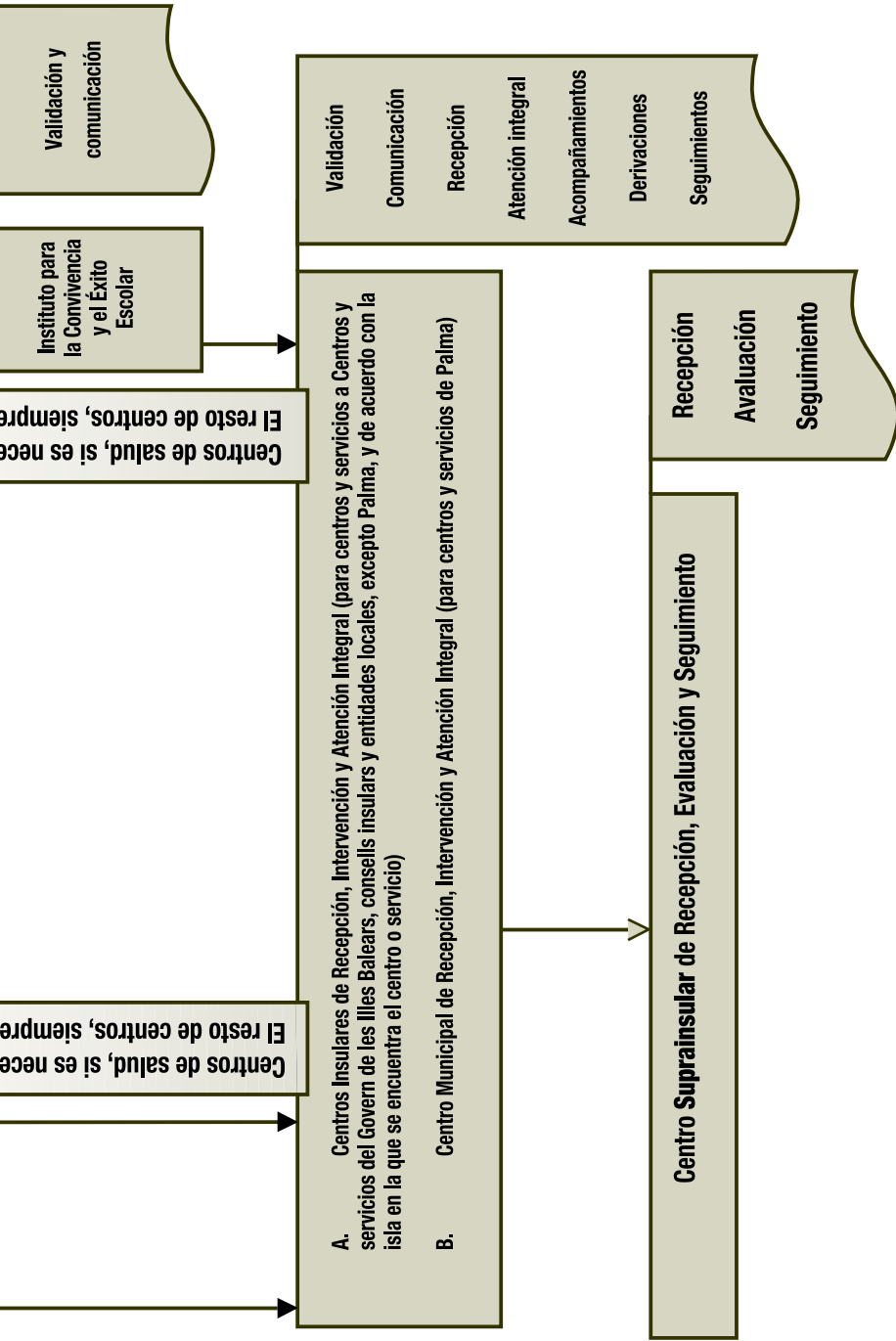
Los Centros Insulares o el Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista se pondrán en contacto, inmediatamente, con el centro derivando y con la mujer, si procede, para iniciar la atención integral del caso.

Los Centros Insulares o el Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista trasladarán al Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista la Hoja de comunicación por sospecha de violencia machista.

Finalmente, el Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista evaluará y hará un seguimiento de las comunicaciones recibidas.

7.2.3. FLUJOGRAMA





7.3. PROTOCOLO DE ATENCIÓN ANTE LA VIOLENCIA MACHISTA, Y EN CASOS DE ATAQUES SEXUALES

7.3.1. ÁREA DE SEGURIDAD

- 1) Las actuaciones en esta área se ajustarán a lo establecido en el Protocolo de actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y de coordinación con los órganos judiciales para la protección de las víctimas de violencia doméstica y de género, aprobado el 28 de junio de 2005.
- 2) Los profesionales de los cuerpos policiales que por razón de su profesión tengan indicios racionales para la acreditación, e incluso para la sospecha, de haberse producido maltratos están obligados a denunciarlo mediante la elaboración de un atestado de conformidad con el Protocolo de actuación antes mencionado al Juzgado de Violencia sobre la Mujer o, fuera de su horario de audiencia, al Juzgado de guardia.
- 3) La recepción de la denuncia se hará teniendo en cuenta el especial estado emocional en que se encuentre la mujer. Se prestará una atención preferente a la mujer y será conducida a un lugar aparte del resto de las personas que se puedan encontrar en las dependencias policiales. Se ofrecerá un tratamiento respetuoso y la atención se dará en un lugar que permita preservar su intimidad y privacidad. Se evitará siempre que el presunto agresor comparta el mismo espacio físico que la mujer.
- 4) Se informará a la mujer que ha sido maltratada de la posibilidad de contar con asistencia letrada antes de interponer la denuncia. Se avisará al Turno de oficio por violencia de género del ICAIB y, si procede, a los Centros Insulares o al Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista (de acuerdo con el municipio de residencia de la mujer), a los Servicios de Atención Psicológica de Urgencias y a los Servicios de emergencia para situaciones de violencia machista (Servicio de 24 horas y 016). El ICAIB la informará que es necesario que después entregue la demanda de asistencia jurídica gratuita, si procede, para obtener el reconocimiento expreso y necesario de este derecho.
- 5) Se informará a la mujer de forma clara y documentalmente sobre la posibilidad que tiene de instar la autoridad judicial en la adopción de medidas provisionales previas o cautelares (de atribución a uno de

los cónyuges del uso de la vivienda, sobre el ejercicio de la potestad del padre y de la madre, en relación con la custodia de los niños menores y pensiones de alimentos,...)

- 6) Se informará a la mujer de forma clara y documentalmente de la posibilidad que tiene de instar la autoridad judicial en la demanda de medidas de protección (órdenes de protección) y de seguridad para las mujeres víctimas de violencia machista (salida del presunto agresor del domicilio y prohibición de volver, prohibición de aproximación a la persona protegida en el domicilio y puesto de trabajo o lugares frecuentados por ella, prohibición de cualquier comunicación del imputado con las personas a proteger, suspensión de la patria potestad del padre o del derecho de guarda y custodia, suspensión del régimen de visitas, suspensión del derecho a la tenencia de armas).
- 7) En caso de que la mujer fuera inmigrante y se encontrara en situación irregular se informará sobre el derecho a regularizar su situación por razones humanitarias. Asimismo se informará del inicio de las actuaciones previas para la incoación del correspondiente expediente sancionador y que tiene derecho a pedir una orden de protección y una autorización de residencia temporal una vez el juez o la jueza conceda la mencionada orden, y que parará la incoación del expediente de expulsión.
- 8) A la denuncia formulada ante el cuerpo policial competente se añadirá un informe relativo a los diferentes episodios de maltrato que haya podido sufrir la mujer, recopilando información de los servicios sociales, médicos y del entorno de la víctima. La denuncia incluirá todo aquello que la mujer quiera contar, recogiendo siempre que sea posible expresiones textuales. La mujer podrá pedir la interrupción de la declaración y añadir detalles recordados con posterioridad que se deberán incorporar al momento y quedar reflejados por el agente. La declaración se aplazará si se entiende que la mujer no se encuentra en condiciones de declarar. La denuncia deberá contemplar como mínimo:
 - a) Manifestación de la víctima
 - b) Datos de la víctima y presunto agresor
 - c) Datos del grupo familiar
 - d) Datos de la vivienda y patrimoniales
 - e) Hechos
 - f) Demanda de medidas de protección y seguridad

- g) Comparecencia y manifestación del denunciado
 - h) Manifestación de los testigos
 - i) Declaración de los agentes policiales que han intervenido en auxilio de la víctima
 - j) Diligencias policiales de verificación y comprobación de la denuncia
 - k) Diligencia de detención e información de derechos
 - l) Diligencia de incautación de armas
 - m) Diligencias de aportación de antecedentes referidos al presunto agresor
 - n) Diligencia de remisión del informe médico
 - o) Diligencia de medidas cautelares adoptadas de protección de la víctima
 - p) Diligencia de evaluación de riesgo
 - q) Diligencia de remisión del atestado
 - r) Documentos adjuntos
- 9) La denuncia sólo recogerá, y hace falta que se le verbalice a la mujer, aquello que quiera contar haciendo referencia a expresiones textuales. La mujer podrá pedir la interrupción de la declaración y añadir detalles recordados con posterioridad que se habrán de incorporar al momento y quedar reflejados por el agente. La declaración se aplazará si se entiende que la mujer no se encuentra en condiciones de declarar.
- 10) Se preguntará a la mujer si recuerda otros episodios de violencia anterior y si los ha denunciado ante el juzgado o ante las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, la frecuencia de los maltratos, lugar y fecha de presentación de las denuncias, si se dan también a los niños, si va acompañado de amenazas y si el presunto agresor posee armas.
- 11) Se pedirá a la mujer que puede y es conveniente que haga aportación de cuantas pruebas tenga en su poder, documentos, informes periciales, nombres de testigos, etc. ibbv
- 12) Se dará lectura a la denuncia antes de que la mujer la firme.
- 13) Se preguntará a la mujer si la denuncia refleja tal y como ella quiere los hechos y circunstancias que se han producido.

- 14) Se realizará un seguimiento del caso durante todo el proceso de trabajo en coordinación con el resto de servicios implicados y se asignará una persona profesional de referencia, hasta que se considere el cierre del caso.
- 15) Se pedirá a la mujer información sobre la situación personal del presunto agresor y sobre la situación económica de la familia, datos útiles para el esclarecimiento de los hechos.
- 16) Los agentes anotarán, a demanda expresa de la mujer, su negativa que su caso se divulgue en los medios de comunicación, con el objeto de velar por su intimidad.
- 17) La mujer será informada de las medidas de protección personal que se pueden acordar judicialmente y de la evolución de la denuncia y orden de protección a través de los Centros Insulares y el Centro Municipal, que recibirán esta información desde el Centro Suprain-sular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista y como Punto de Coordinación designado por la Comunidad Autónoma.
- 18) Si la víctima manifiesta miedo a presentar la denuncia será informada de qué se instruirán diligencias de oficio siempre que se den uno de estos supuestos:
 - a) Existencia de informe de lesiones
 - b) Existencia de menores o personas en situación de incapacitación en el núcleo familiar.
- 19) El cuerpo policial competente investigará la denuncia formulada compilando toda la información posible mediante los centros de salud, servicios sociales, educativos, información vecinal, e investigando si ha habido denuncias anteriores.
- 20) Si la víctima es un menor o persona en situación de incapacitación, los agentes instruirán diligencias de oficio, aunque no lo quiera la víctima o las personas tutoras.
- 21) El cuerpo policial competente obtendrá los informes periciales acreditativos de lesiones físicas o psíquicas y con posterioridad al reconocimiento, se recogerán todas las prendas de ropa y objetos que la mujer llevara y que puedan evidenciar el maltrato sufrido para utilizarlos como prueba en el juicio, de considerarse necesario.
- 22) Se realizarán fotografías o vídeos de las lesiones que hubiera sufrido la mujer, para que sean utilizadas en la vista. Estas fotografías o vídeos serán tomadas por el perito o perita cualificado con consentimiento expreso de la mujer.

- 23) Los actos de comprobación e investigación ocular, recogida de restos, toma de declaraciones, etc. se harán con la mayor brevedad posible y de forma exhaustiva. Se llevará a término la inspección ocular inmediata del lugar de los hechos y la búsqueda de testigos, y se indicará el estado emocional del presunto agresor en este momento y su estado mental, si hubiera constancia documentada, así como otras circunstancias añadidas.
- 24) El cuerpo policial competente se ocupará del seguimiento del caso, en coordinación con la Fiscalía, tanto para la prevención y el conocimiento de posibles hechos delictivos, como de la adopción o modificación de las medidas adoptadas.
- 25) Con el objeto de posibilitar la comunicación permanente entre la mujer y el equipo policial dispondrá de un teléfono de contacto que permita una atención personalizada e inmediata. La mujer podrá informar también a la policía en relación al cese o suspensión de las medidas cautelares de privación de libertad o rotura de las medidas de alejamiento del presunto agresor, con el objeto que se adopten las medidas preventivas adecuadas. Igualmente, la policía informará, semanalmente, al representante legal y a la mujer sobre el estado de la investigación, siempre y cuando esto no ponga en peligro su resultado; la mujer deberá facilitar una dirección y un teléfono de contacto en qué pueda estar localizable. Si existieran denuncias anteriores se incluirán en las diligencias indicando los juzgados que intervinieron. En caso de que la mujer no hubiera denunciado la existencia de agresiones previas, se pedirá si la razón de no denunciar fue por miedo, y en este caso, se detallará si este estado fue inducido o no por el presunto agresor y los actos que utilizaba para infundirlos.
- 26) En caso de que el presunto agresor cuente con licencias o permisos de armas se pedirá que sean depositadas voluntariamente en las dependencias policiales y la documentación que las ampara. En caso de negación se dará cuenta inmediata a la autoridad judicial para que adopte las medidas oportunas, y a la Guardia Civil por si se debiera iniciar el expediente administrativo de revocación de la autorización judicial perquè adopti les mesures oportunes, i a la Guàrdia Civil per si s'ha d'iniciar l'expedient administratiu de revocació de l'autorització.
- 27) Cuando lo pida la víctima o cuando haya denuncia de otras personas el cuerpo policial acudirá al domicilio o lugar en qué se encuentre la víctima, permaneciendo el tiempo que resulte necesario. El equipo policial debe conocer toda la información que ha llegado al operador u operadora que ha recibido la demanda, con el objeto de adoptar las medidas de protección para las víctimas y de autoprotección durante

- su actuación, siendo adecuada mantener la comunicación con la mujer hasta la llegada de los agentes al lugar en qué se encuentre.
- 28) En la entrevista con la mujer el equipo policial tratará en primer lugar de darle seguridad además de empatizar con ella e intentar solucionar sus necesidades y obligaciones ineludibles. En esta entrevista no hace falta que la mujer haga un relato detallado de los hechos.
- 29) Una vez en el lugar, el equipo policial debe:
- Proteger a las personas perjudicadas, es decir a la mujer y posibles víctimas secundarias como niños y otros parientes o convivientes. Por esto deberá conseguirse una separación física del agresor del resto de personas afectadas.
 - Consignar y custodiar las pruebas del delito. Todas las armas u objetos que se hayan utilizado para la comisión del delito habrán de ser incautadas. Se valorará la incautación de cualquier arma que se pueda encontrar en la vivienda u otros lugares y fuera del agresor aunque no hubieran sido utilizadas para la comisión del delito.
 - Detener a las personas responsables del delito, si procede.
- 30) Es necesario garantizar el carácter reservado de las actuaciones.
- 31) En los casos que se haya dictado una orden de alejamiento y el agresor disponga de un tiempo para ir a recoger sus objetos personales al domicilio común, siempre que no sea factible la posibilidad de protección policial en el domicilio durante el breve período de tiempo de retirada de los enseres personales por parte del imputado, es necesario que se establezca un lugar seguro dónde la víctima y sus hijos e hijas menores puedan permanecer en el tiempo de espera (dependencias de un centro de salud, de la policía, etc.) siendo prioritario que la policía comunique a la mujer víctima el momento en que puede volver a su casa. on la víctima i els seus fills i filles menors puguin romandre durant el temps d'espera (dependències d'un centre de salut, de la policia, etc.), i és prioritari que la policia comuniqui a la dona el moment en què pot tornar a casa seva.
- 32) Se acompañará a la mujer en los desplazamientos que sean necesarios, y en la estancia en los servicios sociales, sanitarios, sedes judiciales, policiales y los centros de atención y de acogida.
- 33) Si hubiera falta de alojamiento alternativo se garantizará el acogimiento en las casas de acogida para mujeres víctimas de violencia o en otros servicios complementarios, si procede.
- 34) En caso de que el presunto agresor pida ayuda a los servicios policiales para modificar su conducta violenta se ofrecerán los programas de atención psicológica para agresores existentes.

- 35) Si la víctima presenta lesiones que requieran asistencia sanitaria o se sospecha que existen aunque no resulten visibles, se acompañará a la mujer al servicio médico y se indicará que pida un informe de lesiones lo más descriptivo posible, que acompañará a la denuncia. En el equipo policial se asegurará que al menos haya una mujer.
- 36) No se tomará declaración hasta que la mujer haya sido reconocida por el personal sanitario y se hayan cubierto sus necesidades personales.
- 37) En caso de ataque sexual:
- Cuando la víctima acuda a las dependencias de la Policía Nacional o Guardia Civil:
 - a) Los agentes de la autoridad han de iniciar la investigación policial mediante las unidades operativas correspondientes y pidiendo la denuncia de la víctima si su estado físico y anímico lo permite.
 - b) Del mismo modo, si durante las actuaciones policiales se consideran procedentes la exploración física y la obtención de muestras biológicas, sin perjuicio de la asistencia médica cuando sea necesaria, los agentes tienen que informar al Juzgado de Violencia sobre la Mujer o, en su caso, al juzgado de guardia correspondiente. Por su parte y después de acordar la incoación de las diligencias correspondientes, el juez o la jueza de Violencia sobre la mujer o en su caso el de guardia, debe decidir –si lo considera conveniente a los efectos de la investigación– que el médico o la médica forense se presente inmediatamente en el centro hospitalario para la exploración física de la víctima y la obtención de muestras biológicas con la colaboración del ginecólogo o ginecóloga o bien el facultativo o la facultativa de guardia. Del mismo modo, los agentes de policía se deben presentar en el centro hospitalario acompañando a la víctima o procurando que sea trasladada, y proseguir su tarea de investigación.
 - c) En ambos supuestos, el médico o la médica forense deben facilitar a los agentes de la autoridad los indicios que se desprendan de la exploración clínica y medico-legal realizada que puedan ser trascendentes para la investigación y el aseguramiento de pruebas.
 - Cuando la víctima acuda a dependencias de la Policía Local o sus agentes se enteran de un delito de ataque sexual:

- a) Los agentes se personarán inmediatamente en el lugar de los hechos. A continuación, deben prestar asistencia a la víctima en todo momento y deben trasladarla al centro hospitalario de referencia –directamente o auxiliando al servicio de ambulancia- si necesita asistencia médica. Asimismo deben llevar a cabo las actuaciones procedentes en el ámbito de sus competencias: detener al autor de la agresión, precintar el escenario de los hechos, asegurar las pruebas y valorar la posibilidad de ofrecer asistencia psicológica inmediata a través del PAVD.
 - b) Una vez hechas las actuaciones indispensables y sin perjuicio de traspasar ulteriormente las diligencias y las personas detenidas al Cuerpo Nacional de Policía o a la Guardia Civil, se debe avisar inmediatamente a la unidad operativa correspondiente de la Policía Judicial, que actuará de acuerdo con el punto 39 a.v
 - Cuando la víctima (si tiene capacidad legal y aptitud) manifieste formalmente –y con la reflexión debida ante los agentes de la autoridad que la auxilien- su determinación firme de no denunciar los hechos y su negativa clara a someterse a la exploración medico-legal y a la obtención de muestras biológicas:
 - a) Hará falta reflejar esta circunstancia en el atestado, por escrito y suscrito debidamente por la víctima.
 - b) Los agentes de la autoridad informarán a la víctima sobre la red de recursos sociales asistenciales a su disposición..
 - En el supuesto de que la víctima sea menor de edad, en situación de incapacitación o se trate de una persona desvalida y que, por cualquier circunstancia, su representante legal no denuncie los hechos o se susciten dudas sobre su intención de hacerlo, la unidad de policía debe informar al Ministerio Fiscal para formular una denuncia de acuerdo con el art. 191.1 *in fine* del Código Penal.
 - e) Las dependencias policiales deben disponer de una lista de teléfonos y direcciones de centros o entidades con recursos para prestar auxilio asistencial integral a la víctima desde el primer momento.
- 38) El cuerpo policial trasladará las denuncias a los juzgados. Éstos remitirán al Punto de Coordinación designado por la Comunidad Autónoma, el Institut Balear de la Dona, como Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista, las resoluciones expresamente previstas a los efectos de hacer el abordaje integral del caso y adoptar las derivaciones

adecuadas a los servicios de atención a mujeres víctimas de violencia machista. El referido Instituto las remitirá al Centro Insular o al Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista de referencia, que inmediatamente se pondrá en contacto con el centro derivador para coordinar actuaciones.

- 39) Siempre se entregará una copia a la mujer de la denuncia formulada o de la Hoja de comunicación de violencia machista o Informe específico de lesiones por ataque sexual, con el objeto de evitar repeticiones de declaraciones a otros servicios y de evitar revictimizaciones.
- 40) Cada organismo pondrá a disposición de las mujeres sus servicios de quejas y sugerencias en relación a la atención que ha recibido por parte de las administraciones o servicios de atención por violencia machista.

7.3.2. ÁREA JUDICIAL

- 1) El Juzgado de Violencia sobre la Mujer o, fuera de su horario de audiencia, el Juzgado de guardia, informará a la mujer que ha sido maltratada de la posibilidad de contar con asistencia letrada al interponer la denuncia. Avisará al Turno de oficio para violencia de género del ICAIB y, si procede, a los Centros Insulares o al Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista (de acuerdo con el municipio de residencia de la mujer), a los Servicios de Atención Psicológica de urgencias y a los Servicios de emergencia para situaciones de violencia machista (Servicio de 24 horas y 016). El ICAIB informará que es necesario que después entregue la demanda de asistencia jurídica gratuita, si procede, para obtener el reconocimiento expreso y necesario de este derecho.
- 2) Con independencia de que sea procedente el nombramiento de abogado o abogada de oficio gratuito, el ICAIB otorgará prioridad a la tramitación del expediente y procederá al inmediato nombramiento de abogado o abogada que la asista.
- 3) El ICAIB garantizará que cada mujer sea atendida por un único abogado o abogada y se procurará que sea representada por un solo procurador o procuradora en todos los procesos y procedimientos que tengan causa directa o indirecta en la violencia machista sufrida.
- 4) La recepción de la denuncia se hará teniendo cuenta el especial estado emocional en qué se encuentre la mujer. Quien la recoja prestará a la persona que denuncia un tratamiento especialmente respetuoso

- y preferente, que se procurará se haga en un espacio que permita preservar su intimidad y privacidad. Se procurará evitar que el presunto agresor comparta el mismo espacio físico que la denunciante.
- 5) Como principio general se debe evitar que la mujer declare más de una vez a lo largo de toda la investigación judicial.
 - 6) El abogado o la abogada procurará informar a la mujer de forma clara y documentalmente sobre la posibilidad de la adopción de medidas provisionales previas o cautelares (de atribución a uno de los cónyuges del uso de la vivienda, sobre el ejercicio de la potestad del padre y de la madre, en relación con la custodia de los niños menores y pensiones de alimentos...)
 - 7) El abogado o la abogada informará a la mujer de forma clara y documentalmente de la posibilidad de pedir medidas de protección (órdenes de protección) y seguridad para las mujeres víctimas de violencia machista (salida del presunto agresor del domicilio y prohibición de volver, prohibición de aproximación a la persona protegida en el domicilio y puesto de trabajo o lugares frecuentados por ella, prohibición de cualquier comunicación del imputado con las personas a proteger, suspensión de la patria potestad del padre o del derecho de guarda y custodia, suspensión del régimen de visitas, suspensión del derecho a la tenencia de armas).
 - 8) Podrá pedir a la mujer si recuerda otros episodios de violencia anterior y si los ha denunciado ante el juzgado o ante las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, la frecuencia de los maltratos, lugar y fecha de presentación de las denuncias, si se dan también a los niños, si va acompañados de amenazas y si el presunto agresor posee armas.
 - 9) Se podrá comunicar al Ministerio Fiscal el inicio del procedimiento con el objeto de que pueda intervenir en declaraciones y diligencias posteriores.
 - 10) Se podrá pedir a la mujer que puede y es conveniente que haga aportación de cuantas pruebas tenga en su poder, documentos, informes periciales, nombres de testigos, etc.
 - 11) Se procurará dar lectura a la denuncia antes de que la mujer la firme.
 - 12) Se procurará pedir a la mujer si la denuncia refleja tal y como ella quiere los hechos y circunstancias que se han producido.
 - 13) Se procurará una constante coordinación del caso con el resto de servicios implicados.

- 14) Se pedirá a la mujer información sobre la situación personal del presunto agresor y sobre la situación económica de la familia, datos útiles para el esclarecimiento de los hechos.
- 15) Si la víctima acude directamente al juzgado, y presenta lesiones corporales, será reconocida inmediatamente por el médico o médica forense y será valorada por el resto de especialistas para detectar otras lesiones psicológicas y problemáticas añadidas (personal de psicología, de trabajo social...). Las Unidades de Valoración Forense ofrecerán datos de relevancia en los procesos judiciales que se celebren y evaluarán el riesgo de reincidencia del agresor y la peligrosidad hacia la mujer, niños y otras personas dependientes.
- 16) Si pasado un tiempo desde la fecha de la denuncia la mujer comunica a los órganos judiciales o policiales la intención de no perseguir la conducta agresora o perdonar al agresor se procurará informar adecuadamente a la mujer de las consecuencias de ambas alternativas.
- 17) Durante la instrucción se podrán aportar a la investigación cuántos informes periciales puedan acreditar la existencia de lesiones físicas o psíquicas.
- 18) Se procurará recoger y custodiar todas las prendas de vestir y objetos que la mujer trajera y que puedan servir como medio de prueba.
- 19) Si procede, se podrán aportar fotografías, vídeos, etc. Sobre el estado físico de la mujer para el su uso en la vista.
- 20) En los supuestos en que se valore pertinente, se procurará hacer inspección ocular inmediata del lugar de los hechos y la búsqueda de testigos.
- 21) Para la adopción de medidas encaminadas a velar por la integridad física de la familia y de los menores de edad, o personas en situación de incapacitación, el juez o jueza podrá contar, entre otros, con los siguientes informes:
 - a) Informe del médico o médica forense
 - b) Informes médicos de primera o ulterior asistencia sanitaria
 - c) Informes psicológicos
 - d) Informes sociales

- e) Informe de los juzgados de menores
 - f) Informes psicosociales de las casas de acogida, si procede
- 22) Todas las actuaciones se efectuarán respetando los derechos fundamentales de las personas.
- 23) La mujer recibirá acreditación de su situación de violencia de género por parte de los juzgados, en tanto en cuanto se dicte una orden de alejamiento o de protección.
- 24) La mujer tiene derecho a conocer en cualquier momento el estado del procedimiento judicial, todas las medidas cautelares que le afecten, en especial las que hacen referencia a la situación personal del imputado, de forma que le comunicarán inmediatamente por notificación personal cuando se adopten y levanten las medidas cautelares, la suspensión o cese de la privación de libertad, etc.
- 25) Se procurará por parte de los servicios sociales y en su caso de los cuerpos de policía local o judicial, el acompañamiento de la mujer en los desplazamientos que sean necesarios, y en la estancia en los servicios sociales, sanitarios, sedes judiciales, policiales y los centros de atención y de acogida.
- 26) En caso de que el presunto agresor pida ayuda a los servicios sociales disponibles en los Juzgados para modificar su conducta violenta se ofrecerán los programas de atención psicológica para agresores existentes.
- 27) En caso de ataque sexual (se actuará de conformidad con las previsiones legales establecidas):
- a) El Juzgado de Violencia sobre la Mujer o el Juzgado de instrucción en funciones de guardia que corresponda, acordará las diligencias de investigación procedentes en el seno del procedimiento penal abierto. A tal efecto cursará las órdenes oportunas (Policía Judicial, médico o médica forense de guardia) sin perjuicio de la asistencia médica que necesite la víctima
 - b) En el supuesto de que la autoridad judicial valore que la exploración física de la víctima y la obtención de muestras biológicas son procedentes a las finalidades de la investigación, acordará la presencia del médico o médica forense adscritos al Juzgado competente, y, en su caso, de agentes de policía de la unidad operativa correspondiente para acompañar a la víctima al centro hospitalario de referencia. Una vez allí, el médico o la médica forense, con la colaboración del ginecólogo o ginecóloga o bien el facultativo

- o la facultativa de guardia, ha de explorar a la persona agredida y obtener muestras. Por su parte, los agentes de policía deben iniciar inmediatamente su tarea de investigación y emprender desde este momento las primeras indagaciones.
- c) Cuando resulte imposible que se presente inmediatamente al centro de referencia el médico o la médica forense la autoridad judicial acordará que el facultativo o facultativa adscritos al Juzgado competente lleve a término la exploración y la obtención de muestras biológicas de tal manera que se evite una posible doble exploración. Para una coordinación mejor, podrá comunicarse por teléfono esta circunstancia al centro hospitalario de referencia de forma que quede constancia.
 - d) En cualquier caso en que la autoridad judicial acuerde la obtención de muestras biológicas, una vez que el médico o la médica forense lo haga se extenderá la diligencia de constatación y el secretario o la secretaria judicial dará fe del resultado y extenderá el acta correspondiente.
 - e) Después de haber obtenido, si procede, las muestras biológicas o los vestigios del delito que se tengan que analizar, la autoridad judicial acordará, sin solución de continuidad y sin ruptura de la cadena de custodia, que se entreguen a la Policía Nacional o la Guardia Civil para su remisión al laboratorio del cuerpo policial que corresponda.
 - f) El Juzgado de Violencia sobre la Mujer o el Juzgado de guardia si procede, dispondrá de una lista de teléfonos y direcciones de centros o entidades con recursos para prestar auxilio asistencial integral a la víctima desde el primer momento que a tal efecto le entregará el Punto de Coordinación designado por la Comunidad Autónoma.
- 28) Los juzgados remitirán al Punto de Coordinación designado por la Comunidad Autónoma, el Institut Balear de la Dona, como Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista, las resoluciones expresamente previstas a los efectos de hacer el abordaje integral del caso y adoptar las derivaciones adecuadas a los servicios de atención a mujeres víctimas de violencia machista. Éste las podrá remitir al Centro Insular o al Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista de referencia, que inmediatamente se pondrá en contacto con el centro derivador para coordinar actuaciones.

- 29) Siempre se entregará una copia a la mujer de la denuncia formulada, con el objeto de evitar repeticiones de declaraciones a otros servicios y de evitar revictimizaciones.
- 30) Cada organismo pondrá a disposición de las mujeres sus servicios de quejas y sugerencias en relación a la atención que ha recibido por parte de las administraciones o servicios de atención por violencia machista.
- 31) Cada organisme ha de posar a disposició de les dones els seus serveis de queixes i suggeriments amb relació a l'atenció que ha rebut per part de les administracions o serveis d'atenció per violència masclista.

7.3.3. ÁREA DE SALUD

- 1) Las actuaciones en esta área se ajustarán tanto a lo establecido en el Protocolo común para la actuación sanitaria ante la violencia de género aprobado el diciembre de 2006 por el Pleno del Consejo interterritorial del Sistema Nacional de Salud como en el Protocolo para la actuación sanitaria ante la violencia de género en la comunidad autónoma de las Islas Baleares aprobado en octubre de 2009.
- 2) En caso de sospecha de maltrato se actuará de acuerdo con el Protocolo en casos de sospecha de violencia machista.
- 3) Los médicos y médicas, enfermeros y enfermeras y resto del personal de los centros sanitarios que por razón de su profesión tengan indicios racionales para la acreditación de haberse producido maltratos están obligados a denunciarlo mediante la entrega de un informe al Juzgado de Violencia sobre la Mujer.
- 4) Se deberá prestar una atención preferente a la mujer y separarla del resto de personas que esperan atención sanitaria. Y un tratamiento especial a las mujeres embarazadas, las que tienen alguna discapacidad física, psíquica o sensorial, las mujeres inmigradas, las que se encuentran en situación de exclusión social o en entornos rurales.
- 5) Se expedirá el informe médico de lesiones. Una copia se entregará al Juzgado de Violencia sobre la Mujer, otra se entregará a la mujer y el original se incorporará al historial clínico.
- 6) El informe médico de lesiones debe ser realizado con mucho cuidado y debe indicar todas las marcas actuales y anteriores y debe constar también cualquier mención al estado psíquico de la mujer además del físico. Se hará una valoración médica del impacto y alcance de las lesiones y daños sufridos, y comprenderá diagnóstico y tratamiento preciso. El informe médico se debe leer a la mujer antes de su redacción definitiva.

- 7) Se iniciará el plan de actuaciones terapéuticas que correspondan (derivación a otros servicios médicos, ingreso, observaciones, derivación a otros especialistas, citaciones para próximas revisiones, transporte urgente...)
- 8) Se realizará un seguimiento del caso durante todo el proceso de trabajo en coordinación con el resto de servicios implicados y se asignará una persona profesional de referencia, dentro del equipo de Atención Primaria, hasta que se considere el cierre del caso.
- 9) Se requerirá, si procede, la presencia en el centro sanitario de la Unidad de Valoración Forense para que pueda obtener de una sola vez las pruebas médicas y legales necesarias para el proceso.
- 10) Si hubiera riesgo para la seguridad o integridad física de la mujer, se habilitará un espacio adecuado, y se pedirá la presencia policial en el lugar más adecuado para protegerla.
- 11) Si la mujer debe quedarse ingresada o se encuentra en peligro por parte del presunto agresor, el médico o la médica avisarán al cuerpo policial competente para que se personen en el centro sanitario y para que puedan recoger la denuncia.
- 12) Antes de finalizar la consulta se deberá informar documentalmente la mujer de los recursos disponibles que tiene a su alcance.
- 13) Se garantizará el acompañamiento de la mujer en los desplazamientos que sean necesarios, y en la estancia en los servicios sociales, sanitarios, sedes judiciales, policiales y los centros de atención y de acogida.
- 14) Si hubiera falta de alojamiento alternativo se garantizará el acogimiento en las casas de acogida para mujeres víctimas de violencia o en otros servicios complementarios si procede.
- 15) En caso de que el presunto agresor pida ayuda a los servicios sanitarios para modificar su conducta violenta se ofrecerán los programas de atención psicológica para agresores existentes.
- 16) En caso de ataque sexual:
 - Para la exploración física y la obtención de muestras biológicas en los términos fijados en este protocolo, se establecen como centros de referencia:
 - a) Mallorca: Hospital Son Dureta, Son Llätzer, Comarcal d'Inca y de Manacor

- b) Menorca: Hospital Mateu Orfila y Centro de salud de Ciutadella
- c) Eivissa: Hospital Can Misses
- d) Formentera: Hospital de Formentera
- Cuando la víctima acuda a un centro médico u hospitalario no de referencia:
 - a) Hace falta derivarla al centro de referencia, sin perjuicio de prestarle la asistencia médica necesaria y evitando eliminar improntas o vestigios que permitan la investigación del delito.
 - b) Para esta finalidad, el centro médico en cuestión debe informar sobre los hechos al Cuerpo Nacional de Policía o la Guardia Civil sin demora, los cuales se deben presentar en el centro, tiene que asistir a la víctima y deben actuar de acuerdo con el punto 39 a del área de seguridad.
 - c) Para que este protocolo sea efectivo, hace falta informar puntualmente a todos los centros sanitarios de cómo deben actuar según los términos de este punto.
- Cuando la víctima acuda directamente al centro hospitalario de referencia:
 - a) Si de su relato o a raíz de la valoración inicial del ginecólogo o la ginecóloga o del facultativo o la facultativa de guardia, se aprecia que se ha cometido un delito de naturaleza sexual, se informará al juzgado competente, sin perjuicio de la actuación estrictamente médica de los facultativos y facultativas que asistan la víctima. Para lo cual hace falta avisar por teléfono que se enviará un fax en el cual se indican las circunstancias esenciales y conocidas de la agresión para que la autoridad judicial valore lo que es procedente sobre la apertura de diligencias judiciales y adopte las medidas oportunas de acuerdo con el punto 27 a) y b) del área judicial.
 - b) En cualquier caso, tanto si el Juzgado de Violencia sobre la Mujer o de guardia en su caso, adopta medidas que requieran la colaboración del centro hospitalario de referencia como si no las considera procedentes, para conseguir una eficacia mayor se lo debe comunicar de forma que quede constancia.

- Cuando resulte imposible que se presente inmediatamente en el centro de referencia el médico o la médica forense: el centro hospitalario de referencia debe asumir la custodia de las muestras durante un tiempo no superior a 48 horas de forma que, antes de que expire este plazo, quien se encargue de la custodia de las muestras en los términos previstos en este protocolo debe recogerlas en el centro hospitalario.
 - Cuando la víctima (si tiene capacidad legal y aptitud) manifieste formalmente –y con la reflexión debida en el centro que la asista– su determinación firme de no denunciar los hechos y su negativa clara a someterse a la exploración medico-legal y a la obtención de muestras biológicas:
 - a) Se deberá reflejar esta circunstancia en la historia clínica, por escrito y suscrito debidamente por la víctima.
 - b) El centro asistencial informará a la víctima sobre la red asistencial de recursos sociales a su disposición.
 - En el supuesto de que la víctima sea menor de edad, esté en situación de incapacitación o se trate de una persona desvalida y que, por cualquier circunstancia, su representante legal no denuncie los hechos o se susciten dudas sobre su intención de hacerlo, el centro hospitalario de referencia debe informar al Ministerio Fiscal para formular una denuncia de acuerdo con el art. 191.1 in fine del Código Penal.
 - Los centros hospitalarios de referencia deben disponer de una lista de teléfonos y direcciones de centros o entidades con recursos para prestar auxilio asistencial integral a la víctima desde el primer momento.
 - La Consejería de Salud y Consumo, es la encargada de llevar un registro centralizado con los datos de las víctimas atendidas con relación a esta área.
- 17) Los servicios sanitarios entregarán copia del informe médico de lesiones u Hoja de comunicación de violencia machista o Informe específico de lesiones por ataque sexual a los Centros Insulares o al Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista (de acuerdo con el municipio de residencia de la mujer) para hacer el abordaje integral del caso y adoptar las derivaciones adecuadas a los servicios de atención a mujeres víctimas de violencia machista. Los Centros Insulares o el Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral

en Violencia Machista inmediatamente se pondrá en contacto con el centro derivador por coordinar actuaciones..

- 18) Los Centros Insulares y el Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista entregarán copia del informe médico de lesiones u Hoja de comunicación de violencia machista o Informe específico de lesiones por ataque sexual al Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista, con el objeto de sistematizar la información y hacer los seguimientos adecuados.
- 19) Siempre se entregará una copia a la mujer del informe médico de lesiones o de la Hoja de comunicación de violencia machista o Informe específico de lesiones por ataque sexual, con el objeto de evitar repeticiones de declaraciones a otros servicios y de evitar revictimizaciones.
- 20) Cada organismo pondrá a disposición de las mujeres sus servicios de quejas y sugerencias en relación a la atención que ha recibido por parte de las administraciones o servicios de atención por violencia machista.

7.3.4. ÁREA SOCIAL

- 1) En caso de que una mujer que ha sufrido maltratos acuda directamente a los servicios sociales (de atención primaria o especializada) y las lesiones requieran asistencia sanitaria se acompañará a la mujer al centro sanitario, y siempre será informada del derecho a denunciar los hechos en el juzgado o en la autoridad policial acompañándola igualmente.
- 2) En caso de sospecha de maltrato se actuará de acuerdo con el Protocolo en casos de sospecha de violencia machista.
- 3) Si hubiera riesgo para la seguridad o integridad física de la mujer se pedirá la presencia policial en el lugar más adecuado para protegerla.
- 4) En caso de que se encuentre todavía viviendo con el presunto agresor se informará a la mujer de como planificar la salida de la casa y como plantear la situación de los niños u otras personas dependientes ante una emergencia.
- 5) Se informará a la mujer que ha sido maltratada y se gestionará, si procede, el acceso a los recursos sociales:
 - a) Pisos de acogida

- b) Programas de atención psicológica para mujeres que sufren violencia machista
 - c) Servicios de asesoramiento jurídico
 - d) Ayudas económicas y sociales
 - e) Viviendas protegidas
 - f) Residencias públicas para personas mayores
 - g) Asociaciones de mujeres víctimas de violencia machista
- 6) Se elaborará un informe social en qué se recogerán con el mayor detalle posible todas las circunstancias que puedan ser de interés para conocer la situación de la mujer.
 - 7) Se acompañará a la mujer en los desplazamientos que sean necesarios, y en la estancia en los servicios sociales, sanitarios, sedes judiciales, policiales y los centros de atención y de acogida.
 - 8) Si hubiera falta de alojamiento alternativo se garantizará el acogimiento en las casas de acogida para mujeres víctimas de violencia o en otros servicios complementarios si procede.
 - 9) En caso de que el presunto agresor pida ayuda a los servicios sociales para modificar su conducta violenta se ofrecerán los programas de atención psicológica para agresores existentes.
 - 10) Se realizará un seguimiento del caso durante todo el proceso de trabajo en coordinación con el resto de servicios implicados y se asignará una persona profesional de referencia, hasta que se considere el cierre del caso.
 - 11) En caso de demanda de vivienda protegida el Instituto Balear de la Vivienda atenderá de forma inmediata y preferente la petición.
 - 12) En caso de demanda de residencia pública para personas mayores las administraciones competentes atenderán de forma inmediata y preferente la petición.
 - 13) En caso de ataque sexual:
 - Cuando la víctima acuda directamente a un centro de servicios sociales
 - a) Hace falta derivarla al centro de referencia.
 - b) Para esta finalidad, el centro de servicios sociales en cuestión debe informar sobre los hechos al Cuerpo Nacional

de Policía o la Guardia Civil sin demora, estos se deben presentar en el centro, han de asistir a la víctima y han de actuar de acuerdo con el punto 33 del área judicial del Protocolo.

- 14) Los servicios sociales entregarán copia del informe u Hoja de comunicación de violencia machista a los Centros Insulares o al Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista (de acuerdo con el municipio de residencia de la mujer) para hacer el abordaje integral del caso y adoptar las derivaciones adecuadas a los servicios de atención a mujeres víctimas de violencia machista. Los Centros Insulares o al Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista inmediatamente se pondrá en contacto con el centro derivador para coordinar actuaciones.
- 15) Los Centros Insulares y el Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista entregarán copia del informe u Hoja de comunicación de violencia machista al Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista, con el objeto de sistematizar la información y hacer los seguimientos adecuados.
- 16) Siempre se entregará una copia a la mujer del informe o de la Hoja de comunicación de violencia machista, con el objeto de evitar repeticiones de declaraciones a otros servicios y de evitar revictimizaciones.
- 17) Cada organismo pondrá a disposición de las mujeres sus servicios de quejas y sugerencias en relación a la atención que ha recibido por parte de las administraciones o servicios de atención por violencia machista.

7.3.5. ÁREA EDUCATIVA

- 1) En caso de sospecha de maltrato se actuará de acuerdo con el Protocolo en casos de sospecha de violencia machista.
- 2) Si se tiene constancia de que un alumno o alumna ha sido objeto de maltratos en el ámbito familiar el centro deberá elaborar un informe que se entregará en el Juzgado competente, áreas de atención al menor de los consejos insulares y en los Centros Insulares o en el Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista (de acuerdo con el municipio de residencia de la mujer) que actuarán de acuerdo con sus competencias. Los Centros Insulares o el Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista (de acuerdo con el municipio de residencia de la mujer) establecerán las coordinaciones en la atención e informará de los recursos disponibles para el núcleo familiar.
- 3) Si hubiera riesgo para la seguridad o integridad física del alumno o alumna se pedirá la presencia policial en el lugar más adecuado para protegerla.
- 4) En caso de que las lesiones necesiten de atención sanitaria se acompañará el alumno o alumna al centro de salud.
- 5) Se acompañará al alumno o alumna en los desplazamientos que sean necesarios, y en la estancia en los servicios sociales, sanitarios, sedes judiciales, policiales y los centros de atención y de acogida para menores.
- 6) Se realizará un seguimiento del caso durante todo el proceso de trabajo en coordinación con el resto de servicios implicados y se asignará una persona profesional de referencia, hasta que se considere el cierre del caso.
- 7) Si hubiera falta de alojamiento alternativo se garantizará el acogimiento del alumno o alumna en las casas de acogida para mujeres víctimas de violencia o en otros servicios alternativos, si procede.
- 8) En caso de que el presunto agresor pida ayuda a los servicios sociales para modificar su conducta violenta se ofrecerán los programas de atención psicológica para agresores existentes.
- 9) En caso de cambio de residencia por actos de violencia machista la Consejería de Educación atenderá de forma inmediata las peticiones de escolarización.
- 10)10) En caso de ataque sexual:

- Cuando la víctima acuda directamente a un centro educativo
 - a) Hace falta derivarla al centro de referencia.
 - b) Para esta finalidad, el centro educativo en cuestión debe informar sobre los hechos al Cuerpo Nacional de Policía o a la Guardia Civil sin demora, los cuales deben presentarse en el centro, tienen que asistir a la víctima y deben actuar de acuerdo con el punto 33 del área judicial del Protocolo.
- 11) Los servicios educativos entregarán copia del informe u Hoja de comunicación de violencia machista a los Centros Insulares o al Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista (de acuerdo con el municipio de residencia de la mujer) para hacer el abordaje integral del caso y adoptar las derivaciones adecuadas a los servicios de atención a mujeres víctimas de violencia machista. Los Centros Insulares o el Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista inmediatamente se pondrá en contacto con el centro derivador para coordinar actuaciones.
 - 12) Los Centros Insulares y el Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista entregarán copia del informe u Hoja de comunicación de violencia machista al Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista, con el objeto de sistematizar la información y hacer los seguimientos adecuados.
 - 13) Siempre se entregará una copia a la persona interesada del informe o de la Hoja de comunicación de violencia machista, con el objeto de evitar repeticiones de declaraciones a otros servicios y de evitar revictimizaciones.
 - 14) Cada organismo pondrá a disposición de las mujeres sus servicios de quejas y sugerencias en relación a la atención que ha recibido por parte de las administraciones o servicios de atención por violencia machista.

7.3.6. ÁREA DE PROGRAMAS ESPECÍFICOS DE ATENCIÓN POR VIOLENCIA MACHISTA

- 1) Se consideran servicios o programas de atención por violencia machista los siguientes:
 - a) Centros de Información de la Mujer

- b) Oficinas de ayuda a víctimas del delito
 - c) Casas de acogida
 - d) Programas de atención psicológica para mujeres que sufren violencia machista
 - e) Programas de atención psicológica para hijos y hijas que sufren violencia machista
 - f) Programas de atención psicológica para (presuntos) agresores
 - g) Servicios de asesoramiento jurídico
 - h) Asociaciones de mujeres víctimas de violencia machista
 - i) Servicios de atención de urgencia por violencia machista
 - j) Otros servicios de atención por violencia machista
- 2) En caso de sospecha de maltrato se actuará de acuerdo con el Protocolo en casos de sospecha de violencia machista.
 - 3) Si hubiera riesgo para la seguridad o integridad física de la mujer se pedirá la presencia policial en el lugar más adecuado para protegerla.
 - 4) Se acompañará a la mujer en los desplazamientos que sean necesarios, y en la estancia en los servicios sociales, sanitarios, sedes judiciales, policiales y los centros de atención y de acogida.
 - 5) Se realizará un seguimiento del caso durante todo el proceso de trabajo en coordinación con el resto de servicios implicados y se asignará una persona profesional de referencia, hasta que se considere el cierre del caso.
 - 6) Si hubiera falta de alojamiento alternativo se garantizará el acogimiento en las casas de acogida para mujeres víctimas de violencia o en otros servicios complementarios, si procede.
 - 7) En caso de lesiones que necesiten atención sanitaria se acompañará a la mujer al centro de salud o hospitalario.
 - 8) En caso de que el presunto agresor pida ayuda a los servicios sociales para modificar su conducta violenta se ofrecerán los programas de atención psicológica para agresores existentes.
 - 9) En caso de ataque sexual:
 - Cuando la víctima acuda directamente a un programa específico de atención a la mujer

- a) Hace falta derivarla al centro de referencia.
 - b) Para esta finalidad, el programa específico de atención a la mujer en cuestión debe informar sobre los hechos al Cuerpo Nacional de Policía o a la Guardia Civil sin demora, los cuales deben presentarse en el centro, tienen que asistir a la víctima y tienen que actuar de acuerdo con el punto 33 del área judicial del Protocolo.
- 10) Los Centros Insulares o el Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia machista (de acuerdo con el municipio de residencia de la mujer) hará un seguimiento quincenal de los casos de violencia machista, de acuerdo con las pautas del servicio que ha entregado la comunicación, y hasta que el caso se considere cercado.
 - 11) Los servicios o programas específicos de atención por violencia machista entregarán la Hoja de comunicación de violencia machista a los Centros Insulares o al Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista (de acuerdo con el municipio de residencia de la mujer) para hacer el abordaje integral del caso y adoptar las derivaciones adecuadas a los servicios de atención a mujeres víctimas de violencia machista. Los Centros Insulares o el Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista inmediatamente se pondrá en contacto con el centro derivador para coordinar actuaciones.
 - 12) Los Centros Insulares y el Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia machista entregarán copia de la Hoja de comunicación de violencia machista al Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista, con el objeto de sistematizar la información y hacer los seguimientos adecuados.
 - 13) Siempre se entregará una copia a la mujer de la Hoja de comunicación de violencia machista, con el objeto de evitar repeticiones de declaraciones a otros servicios y de evitar revictimizaciones.
 - 14) Cada organismo pondrá a disposición de las mujeres sus servicios de quejas y sugerencias en relación a la atención que ha recibido por parte de las administraciones o servicios de atención por violencia machista.

7.3.7. FICHAS DE PROCEDIMIENTO

FICHA DE PROCEDIMIENTO 1 EN CASOS DE VIOLENCIA MACHISTA

Número de procedimiento	Nombre del procedimiento
P2/FP1	Procedimiento para las actuaciones del área de seguridad ante la violencia machista

Responsable del procedimiento	Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista
-------------------------------	---

Finalidad del procedimiento
El procedimiento tiene por objeto determinar las actuaciones a llevar a cabo por el área de seguridad ante cualquier caso de violencia machista.

Herramientas	Descripción
Protocolo interinstitucional de detección, prevención y atención de la violencia machista y en casos de ataques sexuales de las Illes Balears	Texto en PDF
Protocolo de actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y de coordinación con los órganos judiciales para la protección de las víctimas de violencia doméstica y de género.	Aprobado el 28 de junio de 2005.
Informes periciales de todos los ámbitos implicados: médicos y sanitarios, psicológicos, sociales, juzgados de menores, psicosociales de las casas de acogida, si procede.	Modelo en formato papel
Hoja de comunicación de violencia machista	Texto en PDF

Actividad	Responsable
P2/FP1/A001: Información previa a la mujer de la posibilidad de contar con asistencia letrada antes de interponer la denuncia.	Cuerpo policial competente
P2/FP1/A002: Aviso al Turno de oficio por violencia de género del ICAIB, y si procede, los Centros Insulares o al Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia machista según sea el municipio de residencia de la mujer, los servicios de atención psicológica de urgencias y los servicios de atención de urgencia por violencia machista.	Cuerpo policial competente
P2/FP1/A003: Nombramiento, si procede, de abogado o abogada de oficio, con prioridad en la tramitación del expediente.	ICAIB
P2/FP1/A004: Información a la mujer documentalmente sobre la posibilidad de la adopción de medidas provisionales previas o cautelares y sobre la posibilidad de pedir medidas de protección y seguridad.	Cuerpo policial competente
P2/FP1/A005: Información a la mujer inmigrante que se encuentra en situación irregular sobre el derecho a regularizar su situación por razones humanitarias y también del inicio de las actuaciones previas para la incoación del correspondiente expediente sancionador, del derecho a pedir una orden de protección y una autorización de residencia temporal.	Cuerpo policial competente
P2/FP1/A006: Recogida de la declaración de la mujer y registro de la denuncia.	Cuerpo policial competente
P2/FP1/A007: Comunicación al Ministerio Fiscal de la iniciación del procedimiento.	Cuerpo policial competente

Actividad	Responsable
P2/FP1/A008: Entrega de la copia de la denuncia formulada o de la hoja de comunicación de violencia machista a la mujer.	Cuerpo policial competente
P2/FP1/A009: Información inmediata a la mujer de las medidas que le afecten y comunicación, si procede, mediante notificación personal cuando se adopten y se levanten las medidas cautelares, la suspensión o cese de la privación de libertad, así como de las medidas de protección personal que se pueden acordar judicialmente y de la evolución de la denuncia y orden de protección.	El abogado o abogada de la víctima.
P2/FP1/A010: Información a la mujer, en caso de manifestar miedo al poner la denuncia, que se instruirán diligencias de oficio en todos los casos.	Cuerpo policial competente
P2/FP1/A011: Investigación de la denuncia, actos de comprobación e investigación ocular, recogida de restos, toma de declaraciones.	Cuerpo policial competente
P2/FP1/A012: Instrucción de diligencias de oficio en caso de que la víctima sea un o una menor o persona en situación de incapacitación.	Cuerpo policial competente

Actividad	Responsable
P2/FP1/A013: Seguimiento del caso, en coordinación con la Fiscalía, tanto para la prevención y el conocimiento de posibles hechos delictivos, como de la adopción o modificación de las medidas adoptadas.	Cuerpo policial competente y Fiscalía
P2/FP1/A014: Comunicación de teléfonos de contacto entre el equipo policial y la mujer	Cuerpo policial competente y mujer
P2/FP1/A015: Información semanal a la mujer y al representante legal, en su caso, sobre el estado de la investigación, siempre y cuando esto no ponga en peligro el resultado de la investigación.	Cuerpo policial competente
P2/FP1/A016: Atención domiciliaria, cuando lo pida la víctima o cuando haya denuncia de otras personas (protección, consignación y custodia de pruebas, detenciones).	Cuerpo policial competente
P2/FP1/A017: Acompañamiento a la mujer, si procede, a los servicios médicos si presenta lesiones que requieran asistencia sanitaria o se sospecha que existen aunque no resulten visibles y al domicilio y otros centros o servicios.	Cuerpo policial competente
P2/FP1/A018: Asignación de una persona profesional de referencia, para el seguimiento del caso hasta que se considere cerrado.	Cuerpo policial competente
P2/FP1/A019: Traslado de las denuncias a los juzgados.	Cuerpo policial competente
P2/FP1/A020: Comunicación al centro derivador.	Centros Insulares o Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista

Actividad	Responsable
P2/FP1/A021: Atención integral: información, orientación y asesoramiento, en acompañamientos, derivaciones, coordinaciones, seguimientos...	Centros Insulares o Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista
P2/FP1/A022: Facilitación de información sobre los casos al Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia machista.	Centros Insulares o Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista
P2/FP1/A023: Evaluación y seguimiento.	Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia machista

Descripción del procedimiento

El procedimiento se inicia con la llegada de la mujer que ha sufrido violencia machista al centro policial o guardia civil o con una llamada telefónica de la mujer al centro policial o guardia civil.

El centro policial competente o guardia civil, informará a la mujer de los derechos que le atañen en estas circunstancias, recogerá el testigo haciendo especial mención, si procede, a la situación de sus hijos y hijas, validará la información, procederá a notificarle las cuestiones que le afectan directamente, garantizando el carácter reservado de las actuaciones. Iniciará la investigación de la denuncia, los actos de comprobación e investigación ocular, la recogida de restos, la toma de declaraciones, y la adopción de medidas cautelares.

El centro policial competente o guardia civil trasladarán las denuncias a los juzgados.

El juzgado podrá facilitar información al Institut Balear de la Dona, como Punto de Coordinación designado por la Comunidad Autónoma y como Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista, y a la mujer. Éste informará al Centro Insular o el Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral de Violencia Machista de referencia.

Los Centros Insulares o el Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista se pondrán en contacto, inmediatamente, con el centro derivando para iniciar la atención integral del caso.

Los centros Insulares o el Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia machista trasladarán al Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista la información sobre los casos.

Finalmente, el Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista evaluará y hará un seguimiento de las informaciones recibidas.

FICHA DE PROCEDIMIENTO 2 EN CASOS DE VIOLENCIA MACHISTA

Número de procedimiento	Nombre del procedimiento
P2/FP2	Procedimiento para la actuación del área judicial ante la violencia machista

Responsable del procedimiento	Juzgados de Violencia sobre la Mujer.
-------------------------------	---------------------------------------

Finalidad del procedimiento
El procedimiento tiene por objeto las actuaciones a llevar a cabo por el área judicial (juzgados de guardia, juzgados especializados en violencia contra las mujeres, Ministerio Fiscal, audiencia provincial, ICAIB...) ante cualquier caso de violencia machista.

Herramientas	Descripción
Protocolo interinstitucional de detección, prevención y atención de la violencia machista y en casos de ataques sexuales de las Illes Balears	Texto en PDF
Informes periciales de todos los ámbitos implicados: médicos y sanitarios, psicológicos, sociales, juzgados de menores, psicosociales de las casas de acogida, si procede.	Modelo en formato papel

Actividad	Responsable
P2/FP2/A001: Información a la mujer de la posibilidad de contar con asistencia letrada al interponer la denuncia.	Juzgados

Actividad	Responsable
<p>P2/FP2/A002: Aviso al Turno de oficio por violencia de género del ICAIB, y, si procede al Institut Balear de la Dona, como Punto de Coordinación designado por la Comunidad Autónoma y como Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista, los servicios de atención psicológica de urgencias y los servicios de atención de urgencia por violencia machista.</p>	<p>Juzgados</p>
<p>P2/FP2/A003: Nombramiento de abogado o abogada de oficio, con prioridad en la tramitación del expediente.</p>	<p>ICAIB</p>
<p>P2/FP2/A004: Información a la mujer documentalmente sobre la posibilidad de la adopción de medidas provisionales previas o cautelares y sobre la posibilidad de pedir medidas de protección y seguridad.</p>	<p>ICAIB</p>
<p>P2/FP2/A005: Recogida de la declaración de la mujer y registro de la denuncia, o ratificación de la denuncia y toma de declaración ampliatoria, en caso de que la denuncia se hubiera formulado en comisaría.</p>	<p>Juzgados</p>
<p>P2/FP2/A006: Diligencia de investigación y aseguramiento de pruebas a la policía en caso de que la denuncia se hubiera formulado en comisaría y no se hubiera intervenido.</p>	<p>Juzgados</p>
<p>P2/FP2/A007: Comunicación al Ministerio Fiscal de la iniciación del procedimiento.</p>	<p>Juzgados</p>
<p>P2/FP2/A008: Reconocimiento de la víctima por parte del médico o médica forense y resto de especialistas (de psicología, trabajo social...) en caso de que la víctima acuda directamente al juzgado.</p>	<p>Unidad de valoración forense</p>

Actividad	Responsable
P2/FP2/A009: Instrucción y adopción de medidas.	Juzgados
P2/FP2/A010: Comunicación al cuerpo policial de las medidas acordadas.	Juzgados
P2/FP2/A011: Garantía del acompañamiento de la mujer en los desplazamientos que sean necesarios.	Policía Local, judicial o Servicios Sociales en su caso.
P2/FP2/A012: Posibilidad de facilitación de información al Institut Balear de la Dona, como Punto de Coordinación designado por la Comunidad Autónoma y como Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista, y a la mujer.	Juzgados
P2/FP2/A013: Comunicación al Centro Municipal o a los Centros Insulares de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista.	Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista
P2/FP2/A014: Comunicación al centro derivador.	Centros Insulares o Centre Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista
P2/FP2/A015: Atención integral: información, orientación y asesoramiento, acompañamientos, derivaciones, coordinaciones, seguimientos...	Centros Insulares o Centre Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista
P2/FP2/A016: Facilitación de información sobre los casos al Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia machista.	Centros Insulares o Centre Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista
P2/FP2/A017: Evaluación y seguimiento.	Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia machista

Descripción del procedimiento

El procedimiento se inicia con la llegada de la mujer que ha sufrido violencia machista al juzgado.

El juzgado, informará a la mujer de los derechos que le atañen en estas circunstancias, recogerá testimonio, realizará las diligencias de comprobación e investigación oportunas, procederá a notificarle las cuestiones que le afectan directamente y, si procede, también a sus hijos y hijas, y pondrá el equipo de valoración forense y el resto de profesionales a su disposición. Iniciará la fase de instrucción y acordará las medidas oportunas.

El juzgado podrá facilitar información al Institut Balear de la Dona, como Punto de Coordinación designado por la Comunidad Autónoma y como Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista, y a la mujer.

El Institut Balear de la Dona, como Punto de Coordinación designado por la Comunidad Autónoma y como Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista se pondrá en contacto con los Centros Insulares o el Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista, que remitirán la información al centro derivante para iniciar la atención integral del caso.

Los centros Insulares o el Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia machista trasladarán al Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista la información sobre los casos.

Finalmente, el Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista evaluará y hará un seguimiento de las informaciones recibidas.

FICHA DE PROCEDIMIENTO 3 EN CASOS DE VIOLENCIA MACHISTA

Número de procedimiento	Nombre del procedimiento
P2/FP3	Procedimiento para la actuación del área de salud ante la violencia machista

Responsable del procedimiento	Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista.
--------------------------------------	--

Finalidad del procedimiento
El procedimiento tiene por objeto determinar las actuaciones a llevar a cabo por el área de salud ante cualquier caso de violencia machista.

Herramientas	Descripción
Protocolo interinstitucional de detección, prevención y atención de la violencia machista y en casos de ataques sexuales de las Illes Balears.	Texto en PDF
Protocolo común para la actuación sanitaria ante la violencia de género.	Aprobado En diciembre de 2006 por el Pleno del Consejo interterritorial del Sistema Nacional de Salud.
Protocolo para la actuación sanitaria frente a la violencia de género en la comunidad autónoma de las Islas Baleares	Aprobado en octubre de 2009
Informe médico de lesiones	Modelo en formato papel
Hoja de comunicación de violencia machista	Texto en PDF

Actividad	Responsable
P2/FP3/A001: Actuación de acuerdo con el Protocolo en casos de sospecha de violencia machista y en caso de sospecha de maltrato.	Profesionales del ámbito médico y sanitario.

Actividad	Responsable
P2/FP3/A002: Atención preferente a la mujer y tratamiento especial a las mujeres embarazadas, las que tienen alguna discapacidad física, psíquica o sensorial, las mujeres inmigradas y las que se encuentran en situación de exclusión social o en entornos rurales. Inicio del plano de actuaciones terapéuticas.	Profesionales del ámbito médico y sanitario.
P2/FP3/A003: Expedición del informe médico de lesiones.	Médicos y médicas del área de salud.
P2/FP3/A004: Requerimiento, si procede, de la presencia en el centro sanitario de la Unidad de Valoración Forense.	Profesionales del ámbito médico y sanitario.
P2/FP3/A005: Requerimiento, si procede, de la presencia policial.	Profesionales del ámbito médico y sanitario.
P2/FP3/A006: Información a la mujer documentalmente sobre los recursos disponibles que tiene a su alcance.	Profesionales del ámbito médico y sanitario.
P2/FP3/A007: Garantía del acompañamiento, si procede, de la mujer en los desplazamientos que sean necesarios.	Profesionales del ámbito médico y sanitario.
P2/FP3/A008: Asignación de una persona profesional de referencia, del equipo de atención primaria, para el seguimiento del caso hasta que se considere cerrado.	Profesionales del ámbito médico y sanitario.
P2/FP3/A009: Entrega de la copia del informe médico de lesiones u Hoja de comunicación de violencia machista a los Centros Insulares o al Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista y a la mujer.	Profesionales del ámbito médico y sanitario.

Actividad	Responsable
P2/FP3/A010: Comunicación al centro derivando.	Centros Insulares o Centre Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista
P2/FP3/A011: Atención integral: información, orientación y asesoramiento, acompañamientos, derivaciones, coordinaciones, seguimientos.	Centros Insulares o Centre Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista
P2/FP3/A012: Comunicación del informe médico de lesiones u Hoja de comunicación de violencia machista al Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista.	Centros Insulares o Centre Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista
P2/FP3/A013: Evaluación y seguimiento	Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia machista.

Descripción del procedimiento

El procedimiento se inicia con la llegada de la mujer que ha sufrido violencia machista a los servicios y centros sanitarios, o con la atención sanitaria prestada en el domicilio.

El equipo de profesionales del ámbito médico y sanitario atenderá a la mujer de forma preferente, expedirá el informe médico de lesiones e iniciarán el plan de actuaciones terapéuticas, informándola de los recursos a su alcance, así como también garantizarán el acompañamiento en los desplazamientos que sean necesarios.

Los y las profesionales del ámbito médico y sanitario entregarán copia del informe médico de lesiones u Hoja de comunicación de violencia machista a los Centros Insulares o al Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista y a la mujer.

Los Centros Insulares o el Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista se pondrán en contacto, inmediatamente, con el centro derivante para iniciar la atención integral del caso.

Los centros Insulares o el Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista trasladarán al Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista copia del informe médico u Hoja de comunicación de violencia machista.

Finalmente, el Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista evaluará y hará un seguimiento de las comunicaciones recibidas.

FICHA DE PROCEDIMIENTO 4 EN CASOS DE VIOLENCIA MACHISTA

Número de procedimiento	Nombre del procedimiento
P2/FP4	Procedimiento para la actuación del área social ante la violencia machista

Responsable del procedimiento	Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista.
-------------------------------	---

Finalidad del procedimiento
El procedimiento tiene por objeto determinar las actuaciones a llevar a cabo por el área social ante cualquier caso de violencia machista.

Herramientas	Descripción
Protocolo interinstitucional de detección, prevención y atención de la violencia machista y en casos de ataques sexuales de las Illes Balears	Texto en PDF
Informes sociales y otros informes	Formato papel
Hoja de comunicación de violencia machista	Texto en PDF

Actividad	Responsable
P2/FP4/A001: Actuación de acuerdo con el Protocolo en casos de sospecha de violencia machista y en caso de sospecha de maltrato.	Profesionales de los servicios sociales
P2/FP4/A002: Acompañamiento a la mujer, si procede, al centro sanitario y a los Juzgados o autoridad policial y a otros centros o servicios.	Profesionales de los servicios sociales

Actividad	Responsable
P2/FP4/A003: Solicitud, si procede, de la presencia policial en el lugar más adecuado para proteger a la mujer cuando se detecte riesgo para su seguridad o integridad física.	Profesionales de los servicios sociales
P2/FP4/A004: Información a la mujer, en caso de que se encuentre todavía viviendo con el agresor, de cómo planificar la salida de la casa y como plantear la situación de los niños u otras personas dependientes ante una emergencia.	Profesionales de los servicios sociales
P2/FP4/A005: Información a la mujer y gestión, si procede, del acceso a los recursos sociales específicos.	Profesionales de los servicios sociales
P2/FP4/A006: Elaboración de un informe social sobre la situación de la mujer.	Profesionales de los servicios sociales
P2/FP4/A007: Asignación de una persona profesional de referencia, para el seguimiento del caso hasta que se considere cerrado.	Profesionales de los servicios sociales
P2/FP4/A008: Entrega de la copia del informe u Hoja de comunicación de violencia machista a los Centros Insulares o al Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia machista y a la mujer.	Servicios sociales
P2/FP4/A009: Comunicación con el centro derivador.	Centros Insulares o Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista
P2/FP4/A010: Atención integral: información, orientación y asesoramiento, acompañamientos, derivaciones, coordinaciones, seguimientos...	Centros Insulares o Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista

Actividad	Responsable
P2/FP4/A011: Comunicación del informe u Hoja de comunicación de violencia machista al Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista.	Centros Insulares o Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista
P2/FP4/A012: Evaluación y seguimiento	Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia machista.

Descripción del procedimiento

El procedimiento se inicia con la llegada de la mujer que ha sufrido violencia machista al centro de servicios sociales.

Los servicios sociales informarán a la mujer de los derechos que le atañen a ella y, si procede, a sus hijos e hijas en estas circunstancias y de los recursos a su alcance, recogerán el testigo, validarán la información, procederán a notificarle las cuestiones que le afectan directamente, garantizarán el acompañamiento, si procede, al centro sanitario y al resto de desplazamientos que sean necesarios.

Los servicios sociales elaborarán el informe social correspondiente, asignarán un profesional de referencia, harán tareas de seguimiento del caso en coordinación con el resto de servicios implicados, hasta el cierre del caso. Gestionarán también, si procede, de forma preferente las demandas de vivienda protegida con el organismo competente, así como también las de residencias para mujeres mayores.

Los y las profesionales de los servicios sociales entregarán copia del informe u Hoja de comunicación de violencia machista a los Centros Insulares o al Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista (de acuerdo con el municipio de residencia de la mujer) y a la mujer.

Los Centros Insulares o el Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista se pondrán en contacto, inmediatamente, con el centro derivante para iniciar la atención integral del caso.

Los centros Insulares o el Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia machista trasladarán al Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista copia del informe u Hoja de comunicación de violencia machista.

Finalmente, el Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista evaluará y hará un seguimiento de las comunicaciones recibidas.

FICHA DE PROCEDIMIENTO 5 EN CASOS DE VIOLENCIA MACHISTA

Número de procedimiento	Nombre del procedimiento
P2/FP5	Procedimiento para la actuación del área educativa ante la violencia machista

Responsable del procedimiento	Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista.
-------------------------------	---

Finalidad del procedimiento
El procedimiento tiene por objeto determinar las actuaciones a llevar a cabo por el área educativa ante cualquier caso de violencia machista.

Herramientas	Descripción
Protocolo interinstitucional de detección, prevención y atención de la violencia machista y en casos de ataques sexuales de las Illes Balears	Texto en PDF
Informe escolar	Formato papel
Hoja de comunicación de violencia machista	Texto en PDF

Actividad	Responsable
P2/FP5/A001: Actuación de acuerdo con el Protocolo en casos de sospecha de violencia machista y en caso de sospecha de maltrato.	Profesionales de los servicios educativos
P2/FP5/A002: Elaboración de informe.	Profesionales de los servicios educativos
P2/FP5/A003: Solicitud, si procede, de la presencia policial en el lugar más adecuado para proteger al alumno o alumna cuando se detecte riesgo para su seguridad o integridad física.	Profesionales de los servicios educativos

Actividad	Responsable
P2/FP5/A004: Acompañamiento, si procede, del alumno o alumna al centro de salud y al resto de desplazamientos que sean necesarios.	Profesionales de los servicios educativos
P2/FP5/A005: Asignación de una persona profesional de referencia, para el seguimiento del caso hasta que se considere cerrado.	Profesionales de los servicios educativos
P2/FP5/A006: Entrega de la copia del informe u Hoja de comunicación de violencia machista al Juzgado de Violencia sobre la Mujer o, al Juzgado de guardia en su caso, áreas de atención al menor de los consejos insulares, y Centros Insulares o al Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista y a la persona interesada.	Servicios educativos
P2/FP5/A007: Comunicación al centro derivador.	Centros Insulares o Centre Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista
P2/FP5/A008: Atención integral: información, orientación y asesoramiento, acompañamientos, derivaciones, coordinaciones, seguimientos...	Centros Insulares o Centre Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista
P2/FP5/A09: Comunicación del informe u Hoja de comunicación de violencia machista al Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista.	Centros Insulares o Centre Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista
P2/FP5/A010: Evaluación y seguimiento	Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia machista.

Descripción del procedimiento

El procedimiento se inicia con la detección de malos tratos infringidos a un alumno o alumna dentro del ámbito de actuación de los servicios educativos.

El centro escolar elaborará un informe que se entregará al Juzgado de Violencia sobre la Mujer o, en su caso, al Juzgado de guardia, áreas de atención al menor de los consejos insulares y a los Centros insulares o al Centro Municipal de recepción, intervención y atención integral en Violencia Machista y a la persona interesada.

El centro educativo garantizará el acompañamiento, si procede, del alumno o alumna al centro de salud (si las lesiones necesitan atención sanitaria) y al resto de desplazamientos que sean necesarios.

Los Centros Insulares o el Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista se pondrán en contacto, inmediatamente, con el centro derivando para iniciar la atención integral del caso.

Los centros Insulares o el Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista trasladarán al Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista copia del informe u Hoja de comunicación de violencia machista.

Finalmente, el Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista evaluará y hará un seguimiento de las comunicaciones recibidas.

FICHA DE PROCEDIMIENTO 6 EN CASOS DE VIOLENCIA MACHISTA

Número de procediment	Denominació
P2/FP6	Procedimiento para la actuación del área de programas específicos de atención por la violencia machista

Responsable del procedimiento	Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista.
--------------------------------------	--

Finalidad del procedimiento
El procedimiento tiene por objeto determinar las actuaciones a llevar a cabo por el área de programas específicos de atención ante cualquier caso de violencia machista.

Herramientas	Descripción
Protocolo interinstitucional de detección, prevención y atención de la violencia machista y en casos de ataques sexuales de las Illes Balears	Texto en PDF
Hoja de comunicación de violencia machista	Texto en PDF

Actividad	Responsable
P2/FP6/A001: Actuación de acuerdo con el Protocolo en casos de sospecha de violencia machista en caso de sospecha de maltrato.	El servicio o programa específico de atención por violencia machista.
P2/FP6/A002: Solicitud, si procede, de la presencia policial en el lugar más adecuado para proteger a la mujer cuando se detecte riesgo para su seguridad o integridad física.	El servicio o programa específico de atención por violencia machista.

Actividad	Responsable
P2/FP6/A003: Información a la mujer y gestión, si procede, del acceso a los recursos sociales específicos.	El servicio o programa específico de atención por violencia machista.
P2/FP6/A004: Acompañamiento, si procede, de la mujer en los desplazamientos que sean necesarios, incluido al centro de salud o hospitalario en caso de que necesite atención sanitaria.	El servicio o programa específico de atención por violencia machista.
P2/FP6/A005: Asignación de una persona profesional de referencia, para el seguimiento del caso hasta que se considere cerrado.	El servicio o programa específico de atención por violencia machista.
P2/FP6/A006: Entrega de la Hoja de comunicación de violencia machista a los Centros Insulares o al Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia machista y a la mujer.	El servicio o programa específico de atención por violencia machista.
P2/FP6/A007: Comunicación con el centro derivador.	Centros Insulares o Centre Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista
P2/FP6/A008: Atención integral: información, orientación y asesoramiento, acompañamientos, derivaciones, coordinaciones, seguimientos,...	Centros Insulares o Centre Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista
P2/FP6/A009: Comunicación del informe u Hoja de comunicación de violencia machista al Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista.	Centros Insulares o Centre Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista
P2/FP6/A010: Evaluación y seguimiento	Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista.

Descripción del procedimiento

El procedimiento se inicia con la llegada de la mujer que ha sufrido violencia machista al servicio o programa específico de atención por violencia machista:

- a) Centros de Información de la Mujer
- b) Oficinas de ayuda a víctimas del delito
- c) Casas de acogida
- d) Programas de atención psicológica para mujeres y sus hijos y hijas que sufren violencia machista
- e) Programas de atención psicológica para agresores
- f) Servicios de asesoramiento jurídico
- g) Asociaciones de mujeres víctimas de violencia machista
- h) Servicios de atención de urgencia por violencia machista
- i) Otros servicios de atención por violencia machista.

El servicio o programa específico de atención por violencia machista que corresponda informará a la mujer de los derechos que le atañen en estas circunstancias y de los recursos a su alcance, recogerán el testigo, validarán la información, procederán a notificarle las cuestiones que le afectan directamente, garantizarán el acompañamiento, si procede, al centro sanitario y al resto de desplazamientos que sean necesarios.

Gestionarán de forma preferente las demandas de vivienda protegida con el organismo competente, así como también las de residencias para mujeres mayores.

Los Centros Insulares o Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista efectuará tareas de seguimiento quincenales, de acuerdo con las pautas del servicio que ha entregado la comunicación, hasta que el caso se considere cerrado.

El servicio o programa específico de atención por violencia machista que corresponda trasladará la Hoja de comunicación de violencia machista a los Centros Insulares o al Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista y a la mujer.

Los Centros Insulares o el Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista se pondrán en contacto, inmediatamente, con el centro derivante para iniciar la atención integral del caso.

Los centros Insulares o el Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia machista trasladarán al Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista la Hoja de comunicación de violencia machista.

Finalmente, el Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista evaluará y hará un seguimiento de las comunicaciones recibidas.

FICHA DE PROCEDIMIENTO 7 EN CASOS DE ATAQUES SEXUALES

Número de procedimiento	Nombre del procedimiento
P2/FP7	Procedimiento de los juzgados ante la denuncia de un ataque sexual

Responsable del procedimiento	El juzgado competente.
-------------------------------	------------------------

Finalidad del procedimiento
El procedimiento tiene por objeto las actuaciones ante la denuncia de un ataque sexual.

Herramientas	Herramientas
Protocolo interinstitucional de detección, prevención y atención de la violencia machista y en casos de ataques sexuales de las Illes Balears	Texto en PDF
Informe específico de lesiones por ataque sexual	Texto en PDF

Actividad	Responsable
P2/FP7/A001: Acuerdo de las diligencias de investigación y curso de las órdenes oportunas (policía judicial, médico o médica forense...)	Juzgados
P2/FP7/A002: Posibilidad de facilitación de información si procede al Institut Balear de la Dona, como Punto de Coordinación designado por la Comunidad Autónoma y como Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista, en caso de no necesitar asistencia médica.	Juzgados
P2/FP7/A003: Diligencia para la presentación del médico o médica forense, si procede, al Centro de Referencia.	Juzgados

Actividad	Responsable
P2/FP7/A004: Acompañamiento al Centro de Referencia, en caso de necesitar asistencia médica.	Agentes policiales y médico o médica forense, si se valora necesario.
P2/FP7/A005: Autorización, por teléfono al Centro de Referencia, de qué el facultativo o facultativa de guardia puede hacer exploraciones y obtener muestras.	Juzgados
P2/FP7/A006: Exploración y obtención de muestras.	Médico o médica forense, o facultativo o facultativa de guardia.
P2/FP7/A007: Diligencia de constatación de la obtención de muestras.	Médico o médica forense, o facultativo o facultativa de guardia.
P2/FP7/A008: Fe de los resultados de la obtención de las muestras y realización de acta.	Secretario o secretaria judicial.
P2/FP7/A009: Custodia de las muestras durante un tiempo no superior a las 48 horas.	Centro de referencia.
P2/FP7/A010: Diligencia de remisión a los cuerpos policiales para analizar o procesar las muestras.	Jutjats Juzgados.
P2/FP7/A011: Atención integral: información, orientación y asesoramiento, acompañamientos, derivaciones, coordinaciones, seguimientos...	Centros Insulares o Centre Municipal de Recepció, Intervenció y Atención Integral en Violencia Machista
P2/FP7/A012: Facilitación de información sobre los casos al Centro Suprainsular de Recepció, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista.	Centros Insulares o Centre Municipal de Recepció, Intervenció y Atención Integral en Violencia Machista
P2/FP7/A013: Evaluación y seguimiento	Centro Suprainsular de Recepció, Evaluación y Seguimiento en Violencia machista.

Descripció

El procedimiento se inicia con la denuncia hecha por la mujer a la autoridad judicial.

El Juzgado acordará las diligencias de investigación, cursará las órdenes oportunas a la policía Judicial y al médico o médica forense de conformidad con las previsiones legales.

Si el Juzgado autoriza al médico o a la médica forense, acompañarán a la mujer, junto con los agentes policial al Centro de Referencia más próximo:

- en Mallorca: Hospitales Son Dureta, Son Llätzer, Comarcal d'Inca y Comarcal de Manacor
- en Menorca: Hospital Mateu Orfila y Centro de salud de Ciutadella
- en Eivissa: Hospital Can Misses
- en Formentera: Hospital de Formentera

Si el Juzgado no puede autorizar al médico o a la médica forense a desplazarse al Centro de Referencia podrá delegar y autorizar por teléfono al facultativo o facultativa de guardia en la exploración y extracción de muestras.

El médico o médica forense, o facultativo o facultativa de guardia del Centro de Referencia harán la exploración y extraerán las muestras y harán la diligencia de constatación de la obtención de las muestras que serán constatados por el secretario o secretaria de guardia de los Juzgados.

Los Centros de Referencia custodiarán las muestras, en un plazo no superior a las 48 horas, hasta que el Juzgado haga la diligencia de remisión a los cuerpos policiales para analizar o procesar las muestras.

Los Centros Insulares o el Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista se pondrán en contacto, inmediatamente, con el centro derivando por iniciar la atención integral del caso.

Los Centros Insulares o el Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista trasladarán al Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia machista la información sobre los casos.

Finalmente, el Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista evaluará y hará un seguimiento de las comunicaciones recibidas.

FICHA DE PROCEDIMIENTO 8 EN CASOS DE ATAQUES SEXUALES

Número de procedimiento	Nombre del procedimiento
P2/FP8	Procedimiento de la policía nacional o guardia civil ante la denuncia de un ataque sexual

Responsable del procedimiento	Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista.

Finalidad del procedimiento
El procedimiento tiene por objeto determinar las actuaciones a llevar a cabo por la Policía Nacional o la Guardia Civil ante la denuncia de un ataque sexual.

Herramientas	Descripción
Protocolo interinstitucional de detección, prevención y atención de la violencia machista y en casos de ataques sexuales de las Illes Balears	Texto en PDF
Informe específico de lesiones por ataque sexual	Texto en PDF

Actividad	Responsable
P2/FP8/A001: Investigación policial, solicitud de la denuncia e información al Juzgado de Violencia sobre la Mujer o al Juzgado de guardia según corresponda.	Policía Nacional o Guardia Civil
P2/FP8/A002: Comunicación del informe específico de lesiones por ataque sexual a los Centros Insulares o al Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista.	Policía Nacional o Guardia Civil

Actividad	Responsable
P2/FP8/A003: Diligencia para la presentación del médico o médica forense, si procede, en el Centro de Referencia.	Juzgados
P2/FP8/A004: Acompañamiento al Centro de Referencia, en caso de necesitar asistencia médica.	Agentes policiales y médico o médica forense, si se valora necesario.
P2/FP8/A005: Autorización, por teléfono al Centro de Referencia, de qué el facultativo o facultativa de guardia puede hacer exploraciones y obtener muestras.	Juzgados
P2/FP8/A006: Exploración y obtención de muestras.	Médico o médica forense, o facultativo o facultativa de guardia.
P2/FP8/A007: Entrega a la Policía Nacional o Guardia Civil de los indicios trascendentes para la investigación y el aseguramiento de pruebas.	Médico o médica forense, o facultativo o facultativa de guardia.
P2/FP8/A008: Diligencia de constatación de la obtención de muestras.	Médico o médica forense, o facultativo o facultativa de guardia.
P2/FP8/A009: Fe de los resultados de la obtención de las muestras y realización de acta.	Secretario o secretaria judicial.
P2/FP8/A010: Custodia de las muestras durante un tiempo no superior a las 48 horas.	Centro de referencia.
P2/FP8/A011: Diligencia de remisión a los cuerpos policiales para analizar o procesar las muestras.	Juzgados.
P2/FP8/A012: Atención integral: información, orientación y asesoramiento, acompañamientos, derivaciones, coordinaciones, seguimientos...	Centros Insulares o Centre Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista

Actividad	Responsable
P2/FP8/A013: Comunicación de la Hoja de lesiones por ataque sexual al Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista.	Centros Insulares o Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista
P2/FP8/A014: Evaluación y seguimiento	Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia machista.

Descripción del procedimiento

El procedimiento se inicia con el personamiento de la mujer en las dependencias de la Policía Nacional o Guardia Civil.

La Policía Nacional o Guardia Civil iniciarán la investigación policial y pedirán la denuncia a la mujer y darán traslado de las actuaciones al Juzgado de Violencia sobre la Mujer o al Juzgado de guardia según corresponda. Traslada igualmente el informe específico de lesiones a los Centros Insulares o Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista.

Si el Juzgado de Violencia sobre la Mujer o el Juzgado de guardia según corresponda autoriza al médico o a la médica forense, acompañarán a la mujer, junto con los agentes policiales al Centro de Referencia más próximo:

- en Mallorca: Hospitales Son Dureta, Son Llàtzer, Comarcal d'Inca y Comarcal de Manacor.
- en Menorca: Hospital Mateu Orfila y Centro de salud de Ciutadella.
- en Eivissa: Hospital Can Misses.
- en Formentera: Hospital de Formentera.

El Juzgado de Violencia sobre la Mujer o el Juzgado competente podrá delegar y autorizar por teléfono al facultativo o facultativa de guardia la exploración y extracción de muestras.

El médico o médica forense, o facultativo o facultativa de guardia del Centro de Referencia harán la exploración y extraerán las muestras, entregarán a la Policía Nacional o Guardia Civil los indicios trascendentes para la investigación y el aseguramiento de las pruebas, y harán la diligencia de constatación de la obtención de las muestras que serán constatados por el secretario o secretaria judicial.

Los Centros de Referencia custodiarán las muestras, en un plazo no superior a las 48 horas, hasta que el Juzgado haga la diligencia de remisión a los cuerpos policiales para analizar o procesar las muestras.

Descripción del procedimiento

Los Centros Insulares o el Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista se pondrán en contacto, inmediatamente, con el centro derivando por iniciar la atención integral del caso.

Los Centros Insulares o el Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia machista trasladarán al Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista el informe específico de lesiones por ataque sexual.

Finalmente, el Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista evaluará y hará un seguimiento de las comunicaciones recibidas.

FICHA DE PROCEDIMIENTO 9 EN CASOS DE ATAQUES SEXUALES

Número de procedimiento	Nombre del procedimiento
P2/FP9	Procedimiento de la policía local ante la denuncia o al enterarse de un ataque sexual
Responsable del procedimiento	Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista.
Finalidad del procedimiento	
El procedimiento tiene por objeto determinar las actuaciones a llevar a cabo por la Policía local ante la denuncia o al enterarse de un ataque sexual.	
Herramientas	Descripción
Protocolo interinstitucional de detección, prevención y atención de la violencia machista y en casos de ataques sexuales de las Illes Balears	Texto en PDF
Informe específico de lesiones por ataque sexual	Texto en PDF
Actividad	Responsable
P2/FP9/A001: Personamiento en el lugar de los hechos y actuaciones policiales (detención del presunto agresor, precinto del escenario de los hechos, seguro de las pruebas y ofrecimiento de asistencia psicológica, si procede).	Policía Local
P2/FP9/A002: Comunicación del informe específico de lesiones por ataque sexual a los Centros Insulares o al Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista.	Policía Local

Actividad	Responsable
P2/FP9/A003: Acompañamiento al Centro de Referencia, en caso de necesitar asistencia médica.	Policía Local
P2/FP9/A004: Comunicación de los hechos a la Policía judicial.	Policía Local
P2/FP9/A005: Investigación policial, solicitud de la denuncia y traslado al Juzgado de Violencia sobre la Mujer o al Juzgado de guardia según corresponda.	Policía Nacional o Guardia Civil
P2/FP9/A006: Diligencia para la presentación del médico o médica forense, si procede, al Centro de Referencia.	Juzgados
P2/FP9/A007: Autorización, por teléfono al Centro de Referencia, de qué el facultativo o facultativa de guardia puede hacer exploraciones y obtener muestras.	Juzgados
P2/FP9/A008: Exploración y obtención de muestras.	Médico o médica forense, o facultativo o facultativa de guardia.
P2/FP9/A009: Entrega a la Policía Nacional o Guardia Civil de los indicios trascendentes para la investigación y el aseguramiento de pruebas.	Médico o médica forense, o facultativo o facultativa de guardia.
P2/FP9/A010: Diligencia de constatación de la obtención de muestras.	Médico o médica forense, o facultativo o facultativa de guardia.
P2/FP9/A011: Fe de los resultados de la obtención de las muestras y realización de acta.	Secretario o secretaria judicial.
P2/FP9/A012: Custodia de las muestras durante un tiempo no superior a las 48 horas.	Centro de referencia.

Actividad	Responsable
P2/FP9/A013: Diligencia de remisión a los cuerpos policiales por analizar o procesar las muestras.	Juzgados.
P2/FP9/A014: Atención integral: información, orientación y asesoramiento, acompañamientos, derivaciones, coordinaciones, seguimientos,...	Centros Insulares o Centre Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista
P2/FP9/A015: Comunicación del informe específico de lesiones por ataque sexual al Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista.	Centros Insulares o Centre Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista.
P2/FP9/A016: Evaluación y seguimiento.	Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia machista.

Descripción del procedimiento

El procedimiento se inicia con el personamiento de la mujer a las dependencias de la Policía local o al enterarse de un delito de ataque sexual.

La Policía local iniciará las actuaciones policiales, comunicará los hechos a la Policía Judicial, trasladará el informe específico de lesiones a los Centros Insulares o Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista, y acompañará a la mujer al Centro de Referencia más próximo:

- en Mallorca: Hospitales Son Dureta, Son Llätzer, Comarcal d'Inca y Comarcal de Manacor.
- en Menorca: Hospital Mateu Orfila y Centro de salud de Ciutadella.
- en Eivissa: Hospital Can Misses.
- en Formentera: Hospital de Formentera.

La Policía Nacional o la Guardia Civil iniciarán la investigación policial, pedirán la denuncia a la mujer e informarán al Juzgado. Si el Juzgado lo autoriza, el médico o a la médica forense se trasladará al Centro de Referencia. El Juzgado podrá delegar y autorizar por teléfono al facultativo o facultativa de guardia en la exploración y extracción de muestras.

Descripción del procedimiento

El médico o médica forense, o facultativo o facultativa de guardia del Centro de Referencia harán la exploración y extraerán las muestras, entregarán a la Policía Nacional o Guardia Civil los indicios trascendentes para la investigación y el aseguramiento de las pruebas, y harán la diligencia de constatación de la obtención de las muestras que serán constatados por el secretario o secretaria judicial.

Los Centros de Referencia custodiarán las muestras, en un plazo no superior a las 48 horas, hasta que el Juzgado haga la diligencia de remisión a los cuerpos policiales por analizar o procesar las muestras.

Los Centros Insulares o el Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista se pondrán en contacto, inmediatamente, con el centro derivando por iniciar la atención integral del caso.

Los Centros Insulares o el Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista trasladarán al Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista el informe específico de lesiones por ataque sexual.

Finalmente, el Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista evaluará y hará un seguimiento de las comunicaciones recibidas.

FICHA DE PROCEDIMIENTO 10 EN CASOS DE ATAQUES SEXUALES

Número de procedimiento	Nombre del procedimiento
P2/FP10	De los hospitales y centros de salud no de referencia ante la denuncia de un ataque sexual
Responsable del procedimiento	Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista.
Finalidad del procedimiento	
El procedimiento tiene por objeto determinar las actuaciones a llevar a cabo por los Hospitales o Centros de salud no de Referencia ante la denuncia de un ataque sexual.	
Herramientas	Descripción
Protocolo interinstitucional de detección, prevención y atención de la violencia machista y en casos de ataques sexuales de las Illes Balears	Texto en PDF
Informe específico de lesiones por ataque sexual	Texto en PDF
Actividad	Responsable
P2/FP10/A001: Atención sanitaria necesaria.	Hospital o centro de salud no de referencia.
P2/FP10/A002: Comunicación de los hechos a la Policía Nacional o Guardia Civil.	Hospital o centro de salud no de referencia.
P2/FP10/A003: Investigación policial, solicitud de la denuncia e información al Juzgado de Violencia sobre la Mujer o al Juzgado de guardia según corresponda..	Policía Nacional o Guardia Civil

Actividad	Responsable
P2/FP10/A004: Comunicación del informe específico de lesiones por ataque sexual a los Centros Insulares o al Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista.	Policia Nacional o Guàrdia Civil
P2/FP10/A005: Diligencia para la presentación del médico o médica forense, si procede, al Centro de Referencia.	Juzgados
P2/FP10/A006: Acompañamiento al Centro de Referencia, en caso de necesitar asistencia médica.	Agentes policiales.
P2/FP10/A007: Autorización, por teléfono al Centro de Referencia, de qué el facultativo o facultativa de guardia puede hacer exploraciones y obtener muestras.	Juzgados
P2/FP10/A008: Exploración y obtención de muestras.	Médico o médica forense, o facultativo o facultativa de guardia.
P2/FP10/A009: Entrega a la Policía Nacional o Guardia Civil de los indicios trascendentes para la investigación y el aseguramiento de pruebas.	Médico o médica forense, o facultativo o facultativa de guardia.
P2/FP10/A010: Diligencia de constatación de la obtención de muestras.	Médico o médica forense, o facultativo o facultativa de guardia.
P2/FP10/A011: Fe de los resultados de la obtención de las muestras y realización de acta.	Secretario o secretaria judicial.
P2/FP10/A012: Custodia de las muestras durante un tiempo no superior a las 48 horas.	Centro de referencia.
P2/FP10/A013: Diligencia de remisión a los cuerpos policiales por analizar o procesar las muestras.	Juzgados.

Actividad	Responsable
P2/FP10/A014: Atención integral: información, orientación y asesoramiento, acompañamientos, derivaciones, coordinaciones, seguimientos,...	Centros Insulares o Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista
P2/FP10/A015: Comunicación del informe específico de lesiones por ataque sexual al Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista.	Centros Insulares o Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista.
P2/FP10/A016: Evaluación y seguimiento.	Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia machista.

Descripció

El procedimiento se inicia con el personamiento de la mujer en un centro médico u hospitalario no de Referencia.

El centro médico u hospitalario no de Referencia prestará la atención sanitaria necesaria, comunicará los hechos a la Policía Nacional o Guardia Civil.

La Policía Nacional o Guardia Civil iniciarán la investigación policial y pedirán la denuncia a la mujer e informarán al Juzgado. Trasladará igualmente el informe específico de lesiones a los Centros Insulares o Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista, y acompañarán a la mujer, junto con los agentes policiales al Centro de Referencia más próximo:

- en Mallorca: Hospitales Son Dureta, Son Llàtzer, Comarcal d'Inca y Comarcal de Manacor.
- en Menorca: Hospital Mateu Orfila y Centro de salud de Ciutadella.
- en Eivissa: Hospital Can Misses.
- en Formentera: Hospital de Formentera.

Si el Juzgado lo autoriza, el médico o a la médica forense se trasladará al Centro de Referencia. El Juzgado podrá delegar y autorizar por teléfono al facultativo o facultativa de guardia en la exploración y extracción de muestras.

Descripción

El médico o médica forense, o facultativo o facultativa de guardia del Centro de Referencia harán la exploración y extraerán las muestras, entregarán a la Policía Nacional o Guardia Civil los indicios trascendentes para la investigación y el aseguramiento de las pruebas, y harán la diligencia de constatación de la obtención de las muestras que serán constatados por el secretario o secretaria judicial.

Los Centros de Referencia custodiarán las muestras, en un plazo no superior a las 48 horas, hasta que el Juzgado haga la diligencia de remisión a los cuerpos policiales para analizar o procesar las muestras.

Los Centros Insulares o el Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista se pondrán en contacto, inmediatamente, con el centro derivante para iniciar la atención integral del caso.

Los Centros Insulares o el Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista trasladarán al Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista el informe específico de lesiones por ataque sexual.

Finalmente, el Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista evaluará y hará un seguimiento de las comunicaciones recibidas.

FICHA DE PROCEDIMIENTO 11 EN CASOS DE ATAQUES SEXUALES

Número de procedimiento	Nombre del procedimiento
P2/FP11	Procedimiento de los hospitales y centros de salud de referencia ante la denuncia de un ataque sexual

Responsable del procedimiento	Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista.
-------------------------------	---

Finalidad del procedimiento
El procedimiento tiene por objeto determinar las actuaciones a llevar a cabo por los Hospitales o Centros de salud de Referencia ante la denuncia de un ataque sexual.

Herramientas	Descripción
Protocolo interinstitucional de detección, prevención y atención de la violencia machista y en casos de ataques sexuales de las Illes Balears	Texto en PDF
Informe específico de lesiones por ataque sexual	Texto en PDF

Actividad	Responsable
P2/FP11/A001: Atención sanitaria necesaria.	Centro de referencia.
P2/FP11/A002: Comunicación por teléfono al Juzgado de Violencia sobre la Mujer o al Juzgado de guardia según corresponda de que se comunicarán los hechos por fax.	Centro de referencia.
P2/FP11/A003: Acuerdo y comunicación de las diligencias de investigación y curso de las órdenes oportunas (policía judicial, médico o médica forense...), si procede.	Juzgados

Actividad	Responsable
P2/FP11/A004: Comunicación del informe específico de lesiones por ataque sexual a los Centros Insulares o al Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista.	Centro de referencia.
P2/FP11/A005: Diligencia para la presentación del médico o médica forense, si procede, al Centro de Referencia.	Juzgados
P2/FP11/A006: Autorización por teléfono al Centro de Referencia, de qué el facultativo o facultativa de guardia puede hacer exploraciones y obtener muestras.	Juzgados
P2/FP11/A007: Exploración y obtención de muestras.	Médico o médica forense, o facultativo o facultativa de guardia.
P2/FP11/A008: Entrega a la Policía Nacional o Guardia Civil de los indicios trascendentes para la investigación y el aseguramiento de pruebas.	Médico o médica forense, o facultativo o facultativa de guardia.
P2/FP11/A009: Diligencia de constatación de la obtención de muestras.	Médico o médica forense, o facultativo o facultativa de guardia.
P2/FP11/A010: Fe de los resultados de la obtención de las muestras y realización de acta.	Secretario o secretaria judicial.
P2/FP11/A011: Custodia de las muestras durante un tiempo no superior a las 48 horas.	Centro de referencia.
P2/FP11/A012: Diligencia de remisión a los cuerpos policiales por analizar o procesar las muestras.	Juzgados.
P2/FP11/A013: Atención integral: información, orientación y asesoramiento, acompañamientos, derivaciones, coordinaciones, seguimientos,...	Centros Insulares o Centre Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista

Actividad	Responsable
P2/FP11/A014: Comunicación del informe específico de lesiones por ataque sexual al Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista.	Centros Insulares o Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista.
P2/FP11/A015: Evaluación y seguimiento.	Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia machista.

Descripción del procedimiento

El procedimiento se inicia con el personamiento de la mujer al Centro de Referencia:

- en Mallorca: Hospitales Son Dureta, Son Llätzer, Comarcal d'Inca y Comarcal de Manacor
- en Menorca: Hospital Mateu Orfila y Centro de salud de Ciutadella
- en Eivissa: Hospital Can Misses
- en Formentera: Hospital de Formentera

El Centro de Referencia prestará la atención sanitaria necesaria, comunicará los hechos al Juzgado y trasladará el informe específico de lesiones a los Centros Insulares o Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista.

El Juzgado podrá acordar las diligencias de investigación y cursar las órdenes oportunas a la policía Judicial y al médico o médica forense. Si el Juzgado lo autoriza, el médico o a la médica forense se trasladará al Centro de Referencia. El Juzgado podrá delegar y autorizar por teléfono al facultativo o facultativa de guardia en la exploración y extracción de muestras.

El médico o médica forense, o facultativo o facultativa de guardia del Centro de Referencia harán la exploración y extraerán las muestras, entregarán a la Policía Nacional o Guardia Civil los indicios trascendentes para la investigación y el aseguramiento de las pruebas, y harán la diligencia de constatación de la obtención de las muestras que serán constatados por el secretario o secretaria judicial.

Los Centros de Referencia custodiarán las muestras, en un plazo no superior a las 48 horas, hasta que el Juzgado haga la diligencia de remisión a los cuerpos policiales para analizar o procesar las muestras.

Los Centros Insulares o el Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista se pondrán en contacto, inmediatamente, con el centro derivando para iniciar la atención integral del caso.

Descripción del procedimiento

Los Centros Insulares o el Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista trasladarán al Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista el informe específico de lesiones por ataque sexual.

Finalmente, el Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista evaluará y hará un seguimiento de las comunicaciones recibidas.

FICHA DE PROCEDIMIENTO 12 EN CASOS DE ATAQUES SEXUALES

Número de procedimiento	Nombre del procedimiento
P2/FP12	Procedimiento de los centros educativos, de servicios sociales o programas específicos de atención a la mujer ante la denuncia de un ataque sexual

Responsable del procedimiento	Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista.

Finalidad del procedimiento
El procedimiento tiene por objeto determinar las actuaciones a llevar a cabo por los centros educativos, de servicios sociales o programas específicos de atención a la mujer ante la denuncia de un ataque sexual.

Herramientas	Descripción
Protocolo interinstitucional de detección, prevención y atención de la violencia machista y en casos de ataques sexuales de las Illes Balears	Texto en PDF
Informe específico de lesiones por ataque sexual	Texto en PDF

Actividad	Responsable
P2/FP12/A001: Comunicación de los hechos a la Policía Nacional o Guardia Civil.	Centros educativos, de servicios sociales o programas de atención a la mujer.
P2/FP12/A002: Personamiento de la Policía Nacional o Guardia Civil al centro derivador.	Policía Nacional o Guardia Civil.
P2/FP12/A003: Investigación policial, solicitud de la denuncia e información al Juzgado de Guardia.	Policía Nacional o Guardia Civil.

Actividad	Responsable
P2/FP12/A004: Comunicación del informe específico de lesiones por ataque sexual a los Centros Insulares o al Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista.	Policía Nacional o Guardia Civil.
P2/FP12/A005: Diligencia para la presentación del médico o médica forense, si procede, al Centro de Referencia.	Juzgados.
P2/FP12/A006: Acompañamiento al Centro de Referencia, en caso de necesitar asistencia médica.	Agente policial y médico o médica forense, si es preciso.
P2/FP12/A007: Autorización por teléfono al Centro de Referencia, de que el facultativo o facultativa de guardia puede hacer exploraciones y obtener muestras. .	Juzgados
P2/FP12/A008: Exploración y obtención de muestras.	Médico o médica forense, o facultativo o facultativa de guardia.
P2/FP12/A009: Entrega a la Policía Nacional o Guardia Civil de los indicios trascendentes para la investigación y el aseguramiento de pruebas.	Médico o médica forense, o facultativo o facultativa de guardia.
P2/FP12/A010: Diligencia de constatación de la obtención de muestras.	Médico o médica forense, o facultativo o facultativa de guardia.
P2/FP12/A011: Fe de los resultados de la obtención de las muestras y realización de acta.	Secretario o secretaria judicial.
P2/FP12/A012: Custodia de las muestras durante un tiempo no superior a las 48 horas.	Centro de referencia.
P2/FP12/A013: Diligencia de remisión a los cuerpos policiales por analizar o procesar las muestras.	Juzgados.

Actividad	Responsable
P2/FP12/A014: Atención integral: información, orientación y asesoramiento, acompañamientos, derivaciones, coordinaciones, seguimientos,...	Centros Insulares o Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista
P2/FP12/A015: Comunicación del informe específico de lesiones por ataque sexual al Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista.	Centros Insulares o Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista.
P2/FP12/A016: Evaluación y seguimiento.	Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia machista.

Descripció

El procedimiento se inicia con el personamiento de la mujer en un centro educativo, de servicios sociales o programas específicos de atención a la mujer.

El centro educativo, de servicios sociales o programas específicos de atención a la mujer comunicarán los hechos a la Policía Nacional o Guardia Civil.

La Policía Nacional o Guardia Civil iniciarán la investigación policial y pedirán la denuncia a la mujer e informarán al Juzgado. Trasladará igualmente el informe específico de lesiones a los Centros Insulares o Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista, y acompañarán a la mujer, junto con los agentes policiales al Centro de Referencia más próximo:

- en Mallorca: Hospitales Son Dureta, Son Llätzer, Comarcal d'Inca y Comarcal de Manacor
- en Menorca: Hospital Mateu Orfila y Centro de salud de Ciutadella
- en Eivissa: Hospital Can Misses
- en Formentera: Hospital de Formentera

Si el Juzgado lo autoriza, el médico o a la médica forense se trasladará al Centro de Referencia. El Juzgado podrá delegar y autorizar por teléfono al facultativo o facultativa de guardia en la exploración y extracción de muestras.

Descripción

El médico o médica forense, o facultativo o facultativa de guardia del Centro de Referencia harán la exploración y extraerán las muestras, entregarán a la Policía Nacional o Guardia Civil los indicios trascendentes para la investigación y el aseguramiento de las pruebas, y harán la diligencia de constatación de la obtención de las muestras que serán constatados por el secretario o secretaria judicial.

Los Centros de Referencia custodiarán las muestras, en un plazo no superior a las 48 horas, hasta que el Juzgado haga la diligencia de remisión a los cuerpos policiales para analizar o procesar las muestras.

Los Centros Insulares o el Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista se pondrán en contacto, inmediatamente, con el centro derivando por iniciar la atención integral del caso.

Los Centros Insulares o el Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia machista trasladarán al Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista el informe específico de lesiones por ataque sexual.

Finalmente, el Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista evaluará y hará un seguimiento de las comunicaciones recibidas.

FICHA DE PROCEDIMIENTO 13 EN CASOS DE ATAQUES SEXUALES

Número de procedimiento	Nombre del procedimiento
P2/FP13	Procedimiento de la policía nacional, guardia civil, policía local, hospitales, centros de salud, centros educativos, de servicios sociales o programas específicos de atención a la mujer ante la negativa de denunciar y de someterse a la exploración medicolegal y a la obtención de muestras biológicas

Responsable del procedimiento	Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista.
--------------------------------------	--

Finalidad del procedimiento
El procedimiento tiene por objeto determinar las actuaciones a llevar a cabo por la Policía Nacional, Guardia Civil, Policía local, hospitales, centros de salud, centros educativos, de servicios sociales o programas específicos de atención a la mujer ante la negativa de la mujer de denunciar el ataque sexual y de someterse a la exploración medicolegal y a la obtención de muestras biológicas.

Herramientas	Descripción
Protocolo interinstitucional de detección, prevención y atención de la violencia machista y en casos de ataques sexuales de las Illes Balears	Texto en PDF
Atestado o historia clínica	Texto en PDF

Activitat	Responsable
P2/FP13/A001: Inscripción de la negativa en el atestado o en la historia clínica y subscripción de la mujer.	Policía Nacional, Guardia Civil, Policía local, hospitales, centros de salud, centros educativos, de servicios sociales o programas específicos de atención a la mujer y la mujer.

Activitat	Responsable
P2/FP13/A002: Información a la mujer de la red de recursos de atención.	Policía Nacional, Guardia Civil, Policía local, hospitales, centros de salud, centros educativos, de servicios sociales o programas específicos de atención a la mujer y la mujer.
P2/FP13/A003: Comunicación al Ministerio Fiscal de la negativa en el supuesto que la víctima sea menor de edad, esté en situación de incapacitación o se trate de una persona desvalida y que, por cualquier circunstancia, su representante legal no denuncie los hechos o se susciten dudas sobre su intención de hacerlo.	Policía Nacional, Guardia Civil, Policía local, hospitales, centros de salud, centros educativos, de servicios sociales o programas específicos de atención a la mujer y la mujer.
P2/FP13/A004: Valoración y oportunidad de formulación de querrela por la negativa.	Ministerio Fiscal.

Descripción del procedimiento

El procedimiento se inicia por parte de la Policía Nacional, Guardia Civil, Policía local, hospitales, centros de salud, centros educativos, de servicios sociales o programas específicos de atención a la mujer en el supuesto que la víctima sea menor de edad, esté en situación de incapacitación o se trate de una persona desvalida, dando traslado al Ministerio Fiscal.

FICHA DE PROCEDIMIENTO 14 EN CASOS DE ATAQUES SEXUALES

Número de procedimiento	Nombre del procedimiento
P2/FP14	Procedimiento de la policía nacional, guardia civil, policía local o centros de referencia ante la negativa de denunciar por parte del o de la representante legal de una persona menor de edad, desvalida o en situación de incapacitación.

Responsable del procedimiento	Centro Suprainsular de Recepción, Evaluación y Seguimiento en Violencia Machista.

Finalidad del procedimiento
El procedimiento tiene por objeto determinar las actuaciones a llevar a cabo por la Policía Nacional, Guardia Civil, Policía local o Centros de Referencia ante la negativa de denunciar por parte del o de la representante legal de una persona menor de edad, esté en situación de incapacitación o se trate de una persona desvalida.

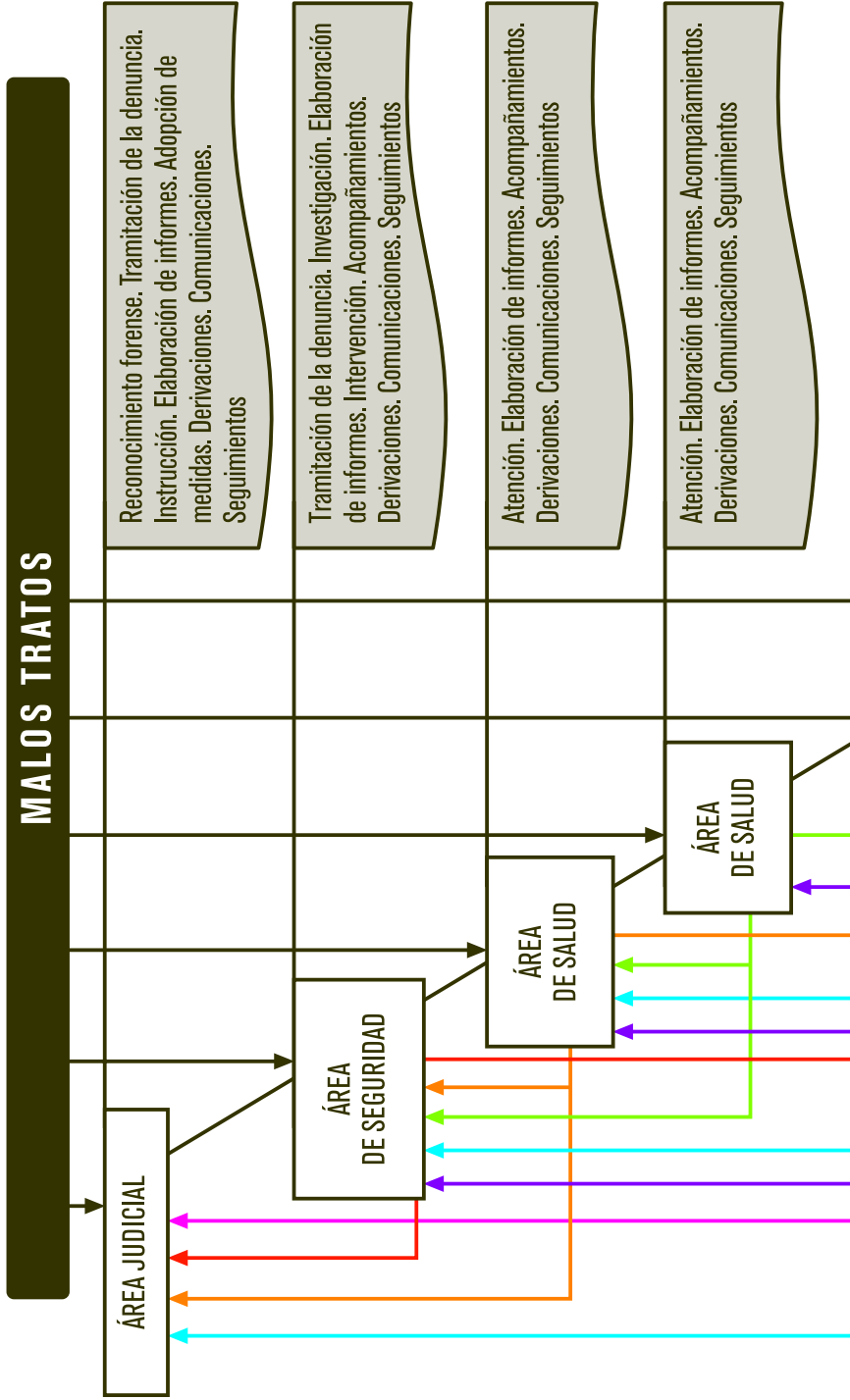
Herramientas	Descripción
Protocolo interinstitucional de detección, prevención y atención de la violencia machista y en casos de ataques sexuales de las Illes Balears	Texto en PDF
Atestado o historia clínica	Texto en PDF

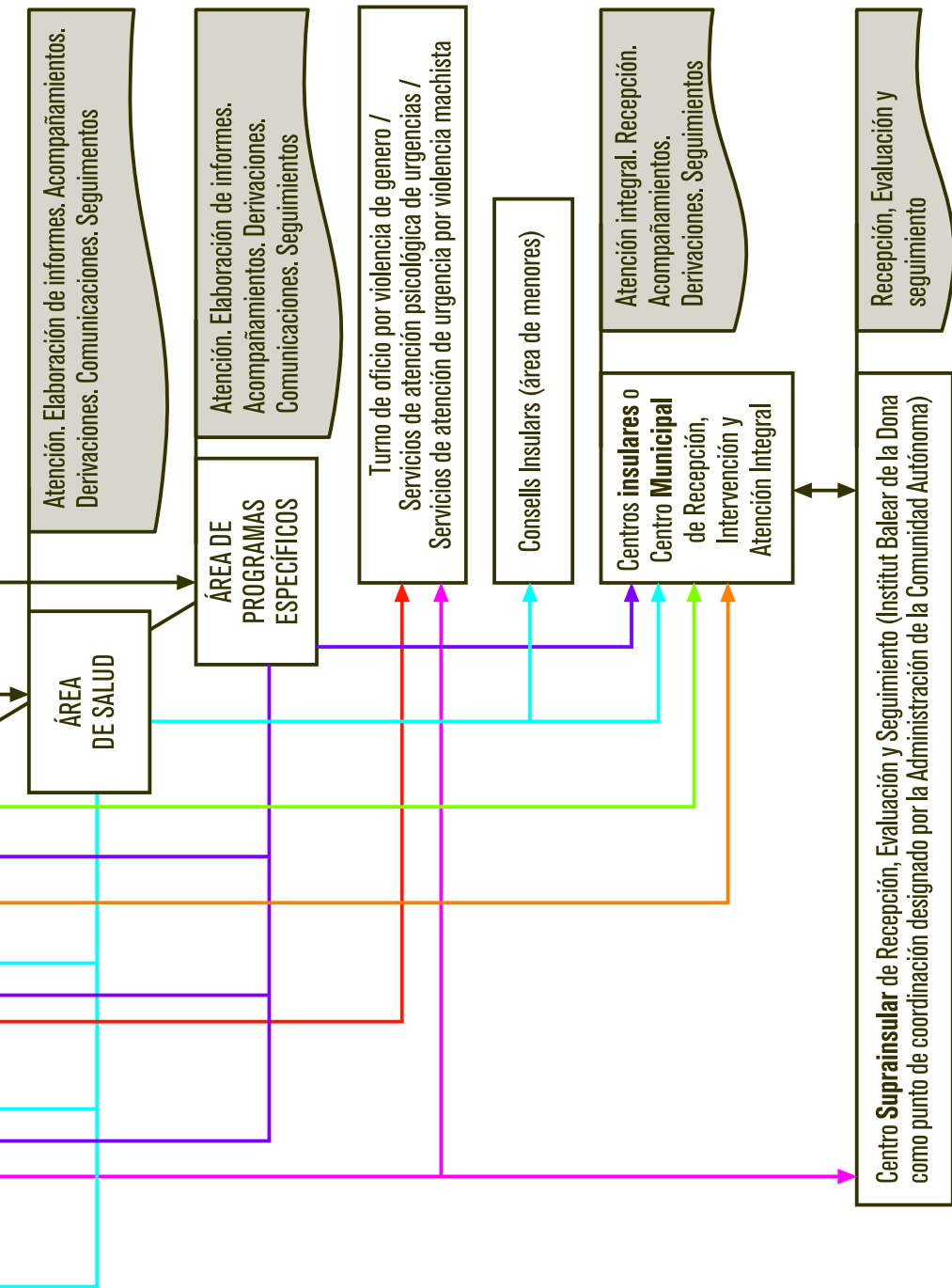
Actividad	Responsable
P2/FP14/A001: Comunicación al Ministerio Fiscal de la negativa.	Policía Nacional, Guardia Civil, Policía local, o centros de referencia.
P2/FP14/A002: Formulación de la denuncia.	Ministerio Fiscal.

Descripción del procedimiento

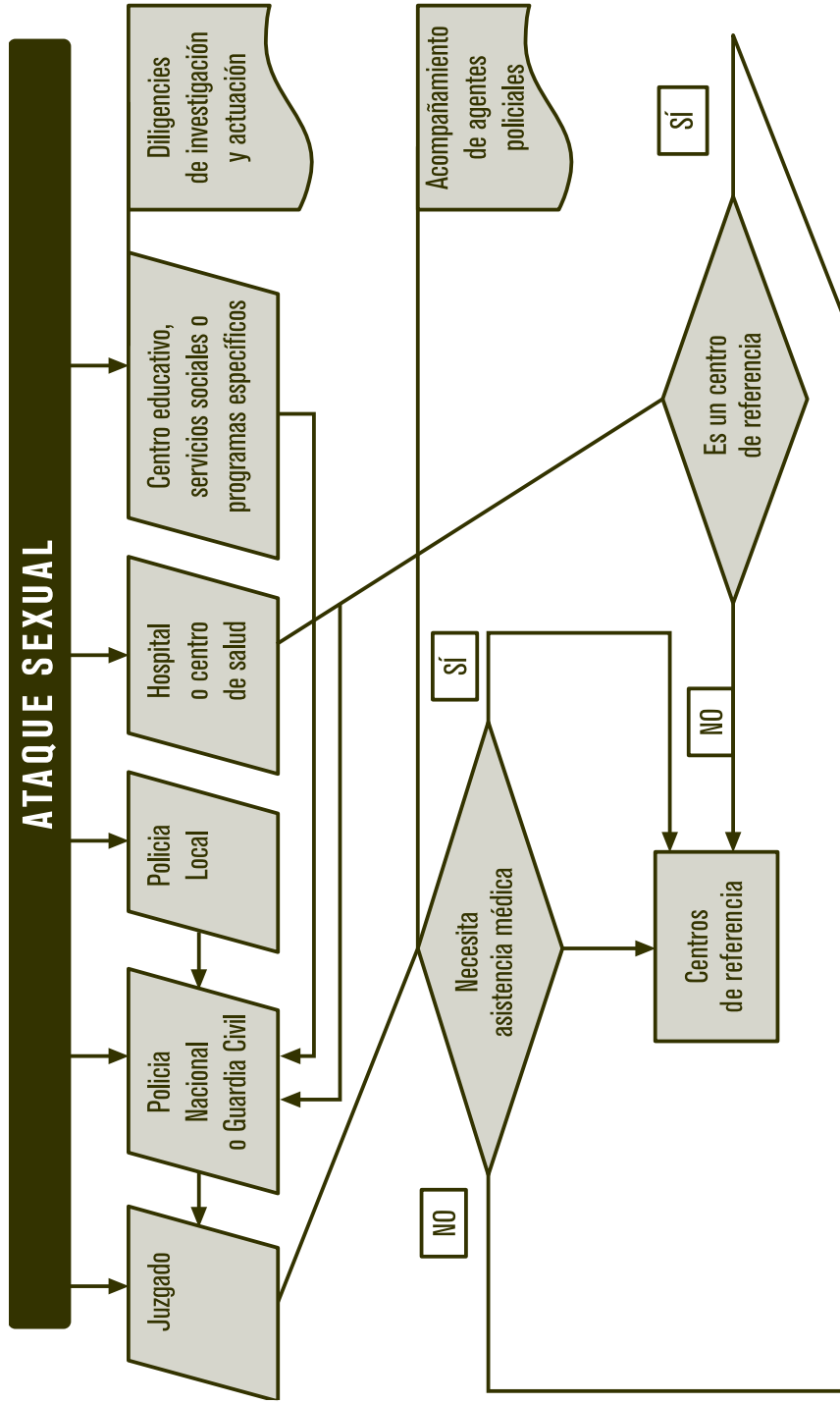
El procedimiento se inicia por parte de la Policía Nacional, Guardia Civil, Policía local o Centros de Referencia ante la negativa del o de la representante legal de una persona menor de edad, desvalida o en situación de incapacitación de denunciar un ataque sexual. La Policía Nacional, Guardia Civil, Policía local o Centros de Referencia comunicarán la negativa al Ministerio Fiscal que podrá formular una denuncia.

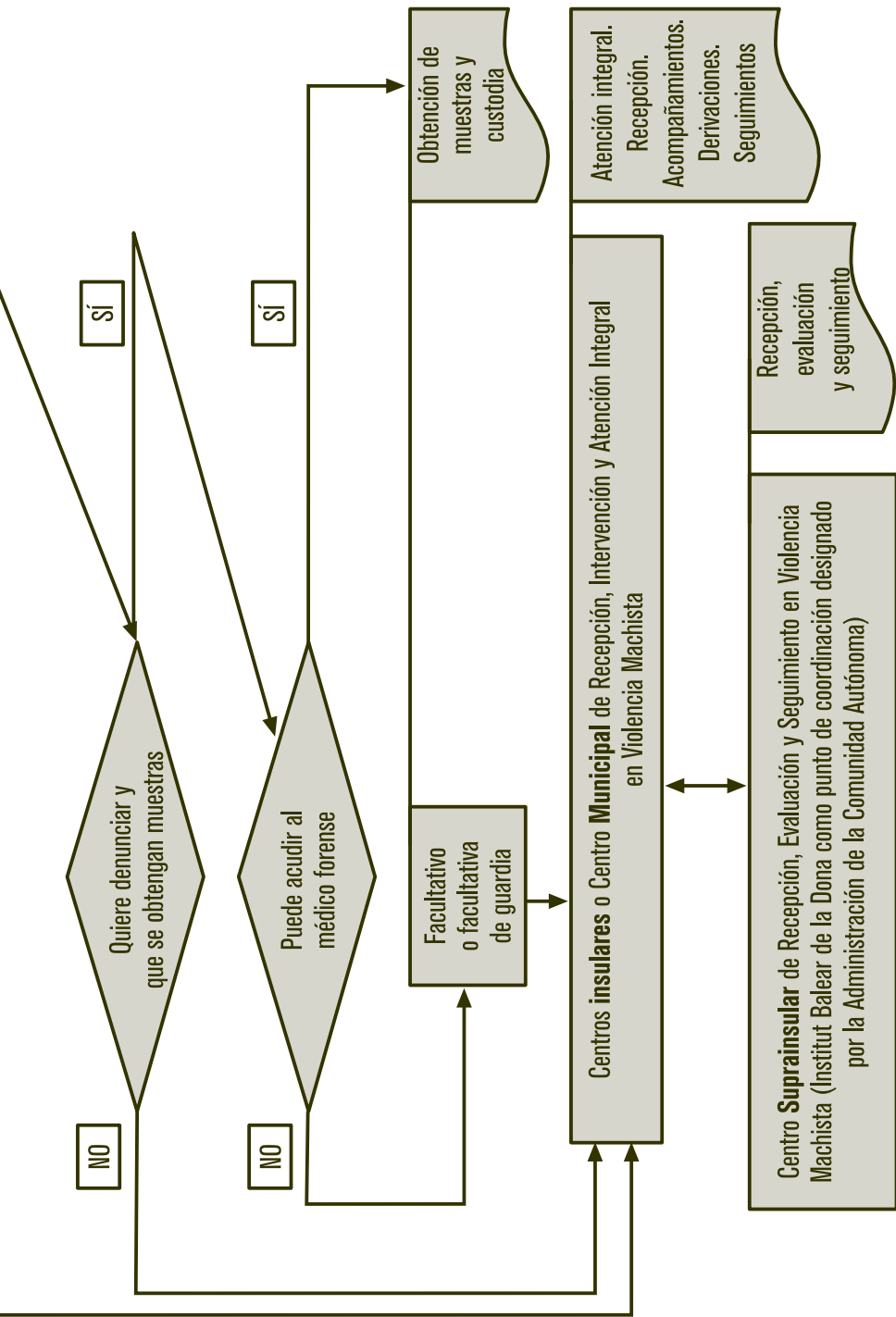
7.3.8. FLUJOGRAMA EN CASOS DE VIOLENCIA MACHISTA



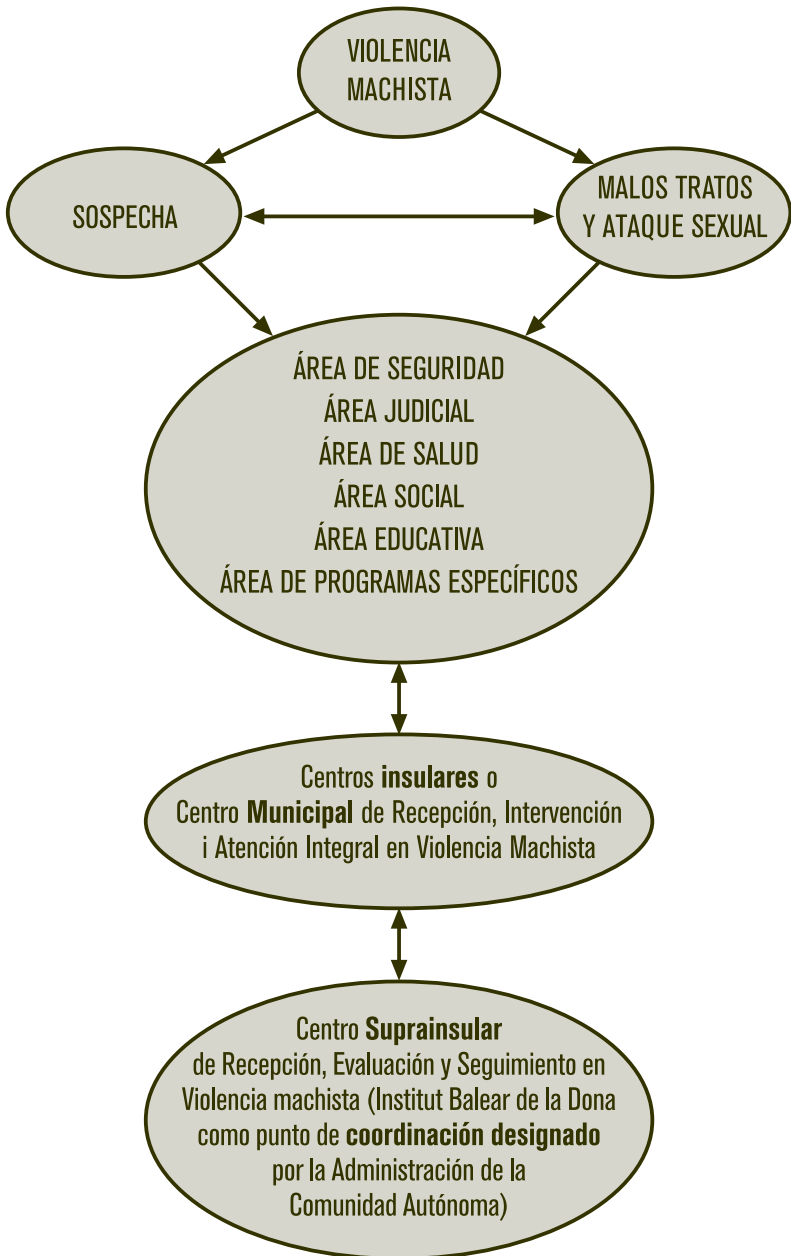


7.3.9. FLUJOGRAMA EN CASOS DE ATAQUE SEXUAL





7.4. FLUXOGRAMA GLOBAL



8. ESTRATEGIAS DE COORDINACIÓN, DE SEGUIMIENTO Y DE EVALUACIÓN

La finalidad del Protocolo es ser un instrumento eficaz para facilitar un abordaje integral de la situación de la violencia machista en nuestra comunidad autónoma. Este enfoque implica todo un despliegue de estrategias técnicas y metodológicas de coordinación, de seguimiento y de evaluación, que son las que presentamos a continuación.

8.1. ESTRATEGIAS DE COORDINACIÓN

Es necesaria -y obligada por ley- la coordinación y la suma de esfuerzos de todos aquellos agentes sociales que, de una manera u otra, tienen relación con este tema: personas trabajadoras del ámbito de la justicia, de los servicios sociales, de la salud, del mundo empresarial, policial... Sólo la coordinación permitirá un trabajo eficaz tanto en la prevención como en la detección y persecución de estos delitos.

Así, las estrategias serían:

- Creación y dotación de Equipos multidisciplinares con formación específica.
- Información clara, puntual y actualizada de los recursos al alcance de las mujeres víctimas de violencia machista y sus familias.
- Tratamiento respetuoso de la mujer y de sus hijos e hijas durante todo el proceso de intervención, para evitar su revictimización y unificar criterios de atención y recuperación en función del proceso individual de cada mujer y el abuso sufrido.

La coordinación se entiende a varios niveles:

- **INTERNO, DE COORDINACIÓN INSTITUCIONAL:** implica un nivel de compromiso desde las secretarías técnicas de las Consejerías, con la intencionalidad clara de hacer efectivo el principio de transversalidad del Protocolo dentro de todo el Gobierno de las Illes Balears.
- **EXTERNO, DE COORDINACIÓN CON LOS AGENTES SOCIALES DEL TERRITORIO:** entidades y servicios que intervienen en este ámbito para llevar

a cabo una atención integral y debidamente articulada para la resolución de las situaciones de violencia machista en cualquiera de los ámbitos dónde se produzca.

Ambos niveles suponen dos compromisos:

- Designación, por parte de cada órgano implicado, de una persona responsable del seguimiento y evaluación del Protocolo.
- Creación de la figura de coordinación del Protocolo, que se encargará del seguimiento y la evaluación continua: recogiendo información de cada área, actualizando los objetivos e indicadores establecidos, incorporar nuevas necesidades surgidas y resultados iniciales del nivel de cumplimiento del Protocolo, etc. Esta figura recae en el Instituto Balear de la Mujer, como punto de coordinación designado por la Comunidad Autónoma.

El instrumento que se utilizará para informar anualmente a la Comisión de Seguimiento será un **informe técnico**.

8.2. ESTRATEGIAS DE SEGUIMIENTO

La fase de seguimiento es la culminación de la vocación permanente de perseverar en la lucha contra la violencia machista.

Con este enfoque, está prevista la creación de una Comisión de Seguimiento del Protocolo, formada por representantes de las instituciones signatarias del Protocolo, con los siguientes objetivos:

- Analizar las dificultades que surgen en la aplicación del Protocolo.
- Dotarlo de más agilidad y posibilitar un funcionamiento más adecuado a las necesidades.
- Hacer pronósticos a corto plazo para adaptarse a las nuevas situaciones sociopolíticas del entorno dónde se produce la violencia machista, siempre dentro del ámbito de aplicación del Protocolo.

METODOLOGÍA DE FUNCIONAMIENTO DE LA COMISIÓN DE SEGUIMIENTO:

- Reuniones periódicas.
- Constituir **Comisiones Técnicas Sectoriales (CTS), una por isla, con representantes de las instituciones con trabajo di-**

recto de los diferentes niveles de la Administración: estatal, autonómico, insular y municipal.

- Constituir el Plenario, con todas las instituciones signatarias, que se reunirá, como mínimo, 2 veces al año y es el marco dónde la Comisión Técnica presenta las propuestas para su aprobación.

METAS DE LA CTS:

- Aumentar la capacidad técnica y funcional de la CTS.
- Facilitar la implicación de la administración local en la lucha contra la violencia machista.
- Disponer de un conocimiento exacto de los recursos y de su funcionamiento en cada ámbito territorial.

8.3. ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN

El seguimiento del Protocolo es una de las primeras estrategias que hace falta protocolizar, aunque no es el único instrumento por testar y validar o reestructurar la capacidad de esta herramienta para cumplir su objeto.

En un nivel de fundamentación y de punto de vista de la evaluación, ésta **tendrá los siguientes principios básicos y características:**

- Pondrá el énfasis en la participación de las personas objeto de protección (víctimas de la violencia machista), incluidas las menores de edad.
- Será participativa y surgirá desde el consenso.
- Contemplará la agilidad y la eficiencia como puntos fundamentales.
- Estará centrada en los procesos.
- Se orientará hacia una perspectiva futura.
- Tendrá un carácter global y holístico.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

- **Idoneidad/utilidad:** capacidad del Protocolo para responder de una forma óptima a las expectativas de resolución del problema de la violencia machista en las Illes Balears.

- **Eficacia:** nivel de cumplimiento de los objetivos y de las metas. Desde un enfoque estratégico, hace falta establecer un “HOJA DE RUTA” para visualizar de forma permanente la eficacia.
- **Efectividad:** si se han conseguido unos determinados efectos positivos, que es necesario enumerar en los indicadores.
- **Impacto:** consecuencias que ha tenido el protocolo en el conjunto del entorno (su ámbito de aplicación) según un punto de vista técnico, económico, sociosanitario, institucional, judicial, policial.
- **Sostenibilidad y compromiso:** si los organismos y entidades signatarias pueden y quieren continuar con el compromiso adquirido y con la misma finalidad.
- **Resultados a corto, medio y largo plazo** (revisables periódicamente).

1. Indicadores de organización (indicadores más internos)

- Nivel de respuesta y participación en las convocatorias de las comisiones de seguimiento.
- Número de acuerdos revisados y nivel de compromiso.
- Número y tipo de incorporaciones técnicas al Protocolo.
- Nivel de cumplimiento de los acuerdos.
- Nivel de idoneidad de los flujogramas.

Periodicidad: durante los primeros seis meses, al año y después semestralmente.

2. Indicadores técnicos:

2.1. De proceso:

- Número de reuniones convocadas por la CTS y nivel de participación.
- Número de acuerdos conseguidos y grado de cumplimiento.
- Número y nivel de gestiones de seguimiento del Protocolo.
- Nivel de respuesta por parte de las entidades implicadas.
- Número de personas técnicas representantes de las entidades implicadas y nivel de formación específica en violencia machista.
- Nivel de conocimiento del protocolo por parte de la ciudadanía.

2.2. De resultados:

- Número de objetivos logrados y grado de cumplimiento.
- Nivel de aceptación del Protocolo por parte de las entidades implicadas.
- Grado de cumplimiento del Protocolo por parte de las instituciones, organismos y entidades implicadas.
- Nivel de satisfacción por parte de las víctimas y de los / de las profesionales que intervienen.
- Grado de consolidación del Protocolo en las diferentes instituciones.

Los indicadores están abiertos a revisión según las necesidades que vayan surgiendo en su aplicación y es tarea de la Comisión de Seguimiento concretarlos y operativizarlos.

Tipo de evaluación:

Interna y participante (mixta).

Momentos de la evaluación:

Evaluación continua durante todo el proceso de elaboración del documento técnico del Protocolo y del texto del Convenio interinstitucional.

1. Fase de diseño y redacción.
2. Fase de consulta interna y externa.
3. Fase de cierre del documento final.
4. Fase de firma y puesta en marcha del Protocolo.

A partir de aquí, las tareas son de seguimiento y revisión (utilizando los indicadores antes mencionados).

Desde el inicio de la aplicación hasta los seis meses: indicadores de organización e indicadores técnicos de proceso.

Al año de la firma del convenio (indicadores técnicos de proceso y de resultados, a nivel cuantitativo y cualitativo).

Revisiones semestrales siguiendo la metodología de coordinación antes mencionada.

9. ASPECTOS PRIORITARIOS

1. La prevención y la educación son los mejores antídotos contra la violencia machista. Por esto se deben llevar a cabo campañas publicitarias, charlas, mesas redondas dónde se dé publicidad e información del problema, haciendo visibles las consecuencias de esta violencia en los niños y niñas. También hace falta concienciar a todos los agentes sociales que intervengan con el fin de detectar y combatir la violencia machista, incluidos los medios de comunicación, según contempla el artículo 14 de la Ley Orgánica 1/2004.
2. Es necesario que todo el personal integrante de todas las administraciones tenga el apoyo de una **formación profesional continuada** que permita afrontar las diferentes situaciones que puedan presentarse. **La información y la formación de todo este personal es una condición indispensable para un buen abordaje del problema.** Es prioritario que se lleven a cabo jornadas de formación para todos los trabajadores y trabajadoras, con el fin de que conozcan los circuitos legales de actuación y denuncia en casos de maltratos a mujeres. Se hace necesario incrementar y actualizar periódicamente la formación de personal especializado en el tratamiento de este tipo de delitos en los cuerpos policiales.
3. Es necesario ampliar los programas de rehabilitación y resocialización para los hombres (adultos y jóvenes) agresores.
4. Es necesario ampliar los programas y crear recursos específicos de atención para la prevención y recuperación de menores que han vivido y/o sufrido situaciones de violencia doméstica y/o de género.
5. Hace falta garantizar que en cada isla haya un servicio adecuado de "puntos de encuentro".
6. Es necesario que las administraciones públicas doten de los recursos suficientes para garantizar que en cada isla haya un turno de oficio especializado en violencia de género, con profesionales suficientes y bien preparados/as, sobre todo médicos y médicas forenses para los casos de ataques sexuales, y el establecimiento de los servicios de orientación jurídica mencionados.

7. Es necesario que todas las instituciones implicadas potencien y doten de los recursos correspondientes a la comisión de seguimiento técnico, donde está representada la Judicatura, la fiscalía, la abogacía, gerentes, directores y directoras de centros hospitalarios, policía judicial, médicos y médicas, forenses, trabajadores y trabajadoras sociales, educadores y educadoras, psicólogos y psicólogas... para continuar haciendo un seguimiento adecuado a este problema multidisciplinar y del grado de cumplimiento de este Protocolo (según los indicadores previstos)
8. Es necesario que la Consejería de Educación y Cultura programe actividades de formación a los educadores y educadoras y a las familias con el objetivo que ninguna persona considere la violencia como una forma de resolver conflictos y que se dé continuidad y se inicien nuevos proyectos para fomentar la convivencia en igualdad entre niños y niñas y jóvenes, mediante la resolución pacífica de los conflictos, para adaptar las normas que integran la legislación educativa a la Ley Orgánica 1/2004.
9. Es necesario hacer la máxima difusión del mapa de recursos específicos para las mujeres víctimas de violencia machista en todo el ámbito de aplicación del Protocolo, actualizándolo puntualmente, por lo cual se hace imprescindible que todas las administraciones e instituciones comuniquen a la comisión técnica de seguimiento del Protocolo, los cambios que se vayan produciendo.
10. Es necesario hacer una publicación regular de resultados y darlos a conocer a la ciudadanía y al movimiento de mujeres.
11. Es necesario asegurar que no haya agravios comparativos a nivel de asistencia y atención a las víctimas de violencia machista por un motivo de insularidad.
12. Es necesario impulsar la figura de agente de igualdad en las diferentes administraciones públicas, fomentando la transversalidad en todos los ámbitos y a todos los niveles.
13. Es necesario asegurar los acompañamientos en los desplazamientos que sean precisos.
14. Es necesario asegurar medios técnicos adecuados de traducción e interpretación.

10. ANEXOS

10.1. SISTEMAS DE REGISTRO

Este protocolo supone la implementación de un sistema informático de registro, comunicación, sistematización y seguimiento que permita a todas las entidades implicadas el acceso a la información, la ordenación de las comunicaciones y el ajuste de los medios técnicos al marco legal (Ley de protección de datos) para garantizar la confidencialidad.

10.1.1. CONSENTIMIENTO INFORMADO DE LA COMUNICACIÓN

De acuerdo con el Protocolo interinstitucional de detección, prevención y atención de la violencia machista y en casos de ataques sexuales de las Illes Balears he sido informada de la obligatoriedad que tienen los centros y servicios sanitarios, sociales y escolares de las Illes Balears de comunicar a los Centros Insulares o al Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia machista los hechos que puedan suponer la existencia de situaciones de violencia o riesgo de violencia. También he sido informada de que la finalidad de la comunicación tiene por objeto prevenir situaciones de violencia machista.

De acuerdo con la Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, le informamos que los datos personales recogidos se incorporarán y se tratarán en un fichero del Instituto Balear de la Mujer. Estos datos únicamente pueden ser cedidos en los casos que establece esta Ley. Si desea hacer uso del derecho de acceso, rectificación, cancelación u oposición de sus datos, dirija un escrito al Instituto Balear de la Mujer C/ Aragón 26, 1º E, 07006, de Palma o al fax 971 178 924.

De acuerdo con la mencionada Ley, he sido informada previamente y declaro la exactitud y veracidad de los datos recogidos y su uso para la coordinación y el trabajo conjunto entre los diferentes servicios y recursos de atención sociales, sanitarios y educativos. Estos datos no se pueden recoger para finalidades diferentes de aquellas para las cuales han sido obtenidos.

.....,de.....de 20.....

El/la profesional

La usuaria

Nombre y apellidos:

Nombre y apellidos:

10.1.2. HOJA DE COMUNICACIÓN POR SOSPECHA DE VIOLENCIA MACHISTA

HOJA DE COMUNICACIÓN POR SOSPECHA DE VIOLENCIA MACHISTA

Datos del centro

Nombre del centro:
Profesional de referencia:
Nombre y apellidos:
Núm. de colegiación:
Cargo:

Datos de la mujer

Nombre y apellidos:	
Nacida en:	
Fecha de nacimiento:	Teléfono:
Nacionalidad:	
Situación regularizada: <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no	
Estado civil y otras situaciones:	
<input type="checkbox"/> soltera <input type="checkbox"/> casada <input type="checkbox"/> separada <input type="checkbox"/> divorciada <input type="checkbox"/> unión de hecho <input type="checkbox"/> madre soltera <input type="checkbox"/> vidua	
<input type="checkbox"/> en trámites de separación <input type="checkbox"/> otras:	

Datos de los niños y niñas

Nombre y apellidos	Edad	Sexo	Fecha de nacimiento	Curso escolar	Centro escolar

¿Hay visitas con el padre? (en caso de separación): Sí No

En caso afirmativo, ¿se dan con supervisión?: Sí No

¿Hay sospechas que han sufrido violencia directamente?: Sí No

¿Hay sospechas que han presenciado maltratos hacia la madre?: Sí No

Observaciones:

Datos de otras personas dependientes

Nombre y apellidos	Fecha de nacimiento	Parentesco /vínculo

Datos del presunto agresor

Nombre y apellidos:
Relación con la víctima: <input type="checkbox"/> marido <input type="checkbox"/> exmarido <input type="checkbox"/> unión de hecho <input type="checkbox"/> excompañero <input type="checkbox"/> superior <input type="checkbox"/> otros
Tiempo de convivencia: <input type="checkbox"/> < 1 año <input type="checkbox"/> de 1 a 2 años <input type="checkbox"/> > 3 años
Hijos / hijas en común: <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no

Hechos y circunstancias que permiten sospechar de la existencia de violencia ³

Pregunta: Su marido o compañero,	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Bastantes veces	Casi siempre
1. ¿Respeto sus sentimientos?					
2. ¿Le ha insultado, avergonzado o humillado?					
3. ¿Le ha amenazado a usted, a sus hijos o hijas o a alguna persona querida?					
4. ¿Ha roto alguna de sus cosas o algún objeto de la casa?					
5. ¿Ha intentado controlar su vida o sus movimientos?*					

3 Delgado A.; Aguilar, M.; Castellano, M.; Luna del Castillo, J.D. *Validación de una escala para la medición de los malos tratos a mujeres. Atención Primaria.* 2006,38(2): 82-9.

Pregunta: Su marido o compañero,	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Bastantes veces	Casi siempre
6. ¿Le ha pegado?					
7. ¿Le ha llegado a producir heridas?					
8. ¿Le ha obligado a mantener relaciones sexuales sin su consentimiento?					
9. ¿Le ha amenazado con un arma?					
10. ¿Ha llegado a herirla con un arma u otro objeto?					

*Incluye el control continuado del tiempo, el control del dinero, del tiempo libre, de la forma de vestir.

Manifestación o relato de los hechos por parte de la mujer

Otros datos de interés

Ha denunciado los hechos <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no
Tiene intención de denunciar: <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no
Ha denunciado anteriormente <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no Cuando (años):
Dónde:
Ha retirado denuncias anteriormente: <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no
Motivo:

Plan de actuación (si se tiene plan de trabajo, entrevistas previas, seguimiento del caso, derivación a otros servicios...)

Actuaciones previstas a efectos de los Centros Insulares o del Centro Municipal de Recepción, Intervención y Atención Integral en Violencia Machista (campo obligatorio):

Mantener contacto con el centro derivante

Mantener contacto con el centro derivante y con la mujer

La siguiente casilla no la tienen que rellenar los centros y servicios sanitarios:

El/la profesional considera adecuado informar a la mujer que se trasladará comunicación al CVC, Centros Insulares o Centro Municipal: Sí No

En caso afirmativo:

La víctima está de acuerdo con la comunicación: Sí No

....., de..... de 20.....

[firma]

10.1.3. HOJA DE COMUNICACIÓN DE VIOLENCIA MACHISTA

HOJA DE COMUNICACIÓN DE VIOLENCIA MACHISTA

Datos del centro

Nombre del centro:
Profesional de referencia:
Nombre y apellidos:
Núm. de colegiación:
Cargo:

Datos de la mujer

Nombre y apellidos:	
Nacida en:	
Fecha de nacimiento:	Teléfono:
Nacionalidad:	
Situación regularizada: <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no	
Estado civil y otras situaciones: <input type="checkbox"/> soltera <input type="checkbox"/> casada <input type="checkbox"/> separada <input type="checkbox"/> divorciada <input type="checkbox"/> unión de hecho <input type="checkbox"/> madre soltera <input type="checkbox"/> viuda <input type="checkbox"/> en trámites de separación <input type="checkbox"/> otras:	

Datos de los niños y niñas *(incluidos todos los hijos e hijas de la mujer)*

Nombre y apellidos	Edad	Sexo	Fecha de nacimiento	Curso escolar	Centro escolar	Convive o ha convivido con el agresor

¿Hay visitas con el padre? (en caso de separación): Sí No

En caso afirmativo, ¿se dan con supervisión?: Sí No

Observaciones:

Datos de otras personas dependientes

Nombre y apellidos	Fecha de nacimiento	Parentesco /vínculo

Datos del presunto agresor

Nombre y apellidos:
Relación con la víctima: <input type="checkbox"/> marido <input type="checkbox"/> exmarido <input type="checkbox"/> unión de echo <input type="checkbox"/> excompañero <input type="checkbox"/> superior <input type="checkbox"/> otros
Tiempo de convivencia: <input type="checkbox"/> < 1 año <input type="checkbox"/> de 1 a 2 años <input type="checkbox"/> > 3 años
Hijos / hijas en común: <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no

Datos de la agresión

Tipo de maltrato: <input type="checkbox"/> físico <input type="checkbox"/> psicológico <input type="checkbox"/> sexual <input type="checkbox"/> a menores
Fecha: Hora: Lugar:
Testigos:

Otros datos de interés

Ha denunciado los hechos <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no
Tiene intención de denunciar: <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no
Ha denunciado anteriormente <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no Cuando (años):
Dónde:

<p>Ha retirado denuncias anteriormente: <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no</p> <p>Motivo:</p>
<p>Ha recibido asistencia sanitaria: <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no</p> <p>Dónde:</p>

Manifestación o relato de los hechos por parte de la mujer

Plan de actuación (si se tiene plan de trabajo, entrevistas previstas, seguimiento del caso, derivación a otros servicios...)

Actuaciones previstas a efectos del Instituto Balear de la Mujer (campo obligatorio)

- | |
|---|
| <input type="checkbox"/> Mantener contacto con el centro derivante |
| <input type="checkbox"/> Mantener contacto con el centro derivante y con la víctima |

La víctima está de acuerdo con la comunicación: Sí No

....., de..... de 20.....

[firma]

10.1.4. INFORME ESPECÍFICO DE LESIONES POR ATAQUE SEXUAL

INFORME ESPECÍFICO DE LESIONES POR ATAQUE SEXUAL

Datos del personal facultativo responsable de la asistencia

Hospital / centro de salud / consultorio:	
Informe emitido por el médico o por la médica:	
Fecha de atención:	Hora:

Datos de filiación de la víctima:

Nombre y apellidos:		
Sexo: <input type="checkbox"/> mujer <input type="checkbox"/> hombre		
DNI/NIE/Pasaporte:	Fecha de nacimiento:	Edad:
País de origen:		
Dirección:		
Código postal, localidad y municipio:		
Teléfono:		

Datos relacionados con los hechos que motivan la asistencia:

Dirección / lugar del ataque o del incidente:	
Fecha de la agresión:	Hora:
Uso de objetos para el ataque:	
Conoce a la persona agresora: <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	
En caso afirmativo, nombre y apellidos de la persona agresora:	
Relación / parentesco con la persona agresora:	
Acude: <input type="checkbox"/> sola/solo <input type="checkbox"/> acompañada/o de (nombre y parentesco o relación):	
Observaciones:	

Lesiones físicas que presenta (tipos de lesiones, descripción, localización y posible fecha en qué se hayan producido)

Estado psíquico y emocional (síntomas emocionales y actitud de la víctima)

Plan de actuación (se tiene que incluir el alta o la derivación a otras/otros especialistas, los ingresos –si han sido necesarios– y el seguimiento requerido. También se tiene que elaborar un plan de seguridad en caso de peligro para la integridad física)

Observaciones:

Se ha informado al Juzgado por fax y por teléfono: Sí No

Hora de comunicación:

..... de..... de 20.....

[firma]

CNP:

10.2. RECURSOS DE ATENCIÓN A LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA MACHISTA

INSTITUT BALEAR DE LA DONA

Instituto Balear de la Mujer

C/ d'Aragó, 26, 1r E
07006 Palma

Tel.: 971 17 89 89

Fax: 971 17 89 24

A/e: ibdona@caib.es

Web: <http://ibdona.caib.es>

CENTROS DE INFORMACIÓN DE LA DONA

Centro de Información de la Mujer

C/ d'Aragó, 26, 1r E
07006 Palma

Tel.: 971 17 89 79

Fax: 971 17 89 86

A/e: infordona@caib.es

Centre Asesor de la Mujer

Av. de Vives Llull, 154-156
07701 Maó

Tel.: 971 35 70 24

Fax: 971 35 02 51

A/e: rmr.cass-dona@cime.es

Centre Asesor de la Mujer

Av. de la República d'Argentina, 94-96
07760 Ciutadella

Tel.: 971 48 02 01

Fax: 971 38 56 65

A/e: cpo.cass-dona@cime.es

Oficina de la Mujer

C/ de Cosme Vidal Llàser, s/n

07800 Eivissa

Tel.: 971 19 56 07

Fax: 971 19 56 31

A/e: dona@conselldeivissa.es**SERVICIOS TELEFÓNICOS DE URGENCIA****España****016** Información y asesoramiento jurídico a mujeres víctimas de violencia de género**Illes Balears****112** o **971 77 51 16** Servicio de 24 horas de atención social telefónica para violencia de género**091** Policía Nacional**092** Policía Local**062** Guardia Civil**061** Urgencias sanitarias**Formentera**Tel.: **630 08 30 42****SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO**Para mujeres: **112**Para servicios especializados: **647 34 82 57****SERVEI D'ASSISTÈNCIA PSICOLÒGICA****Servicio de Asistencia Psicológica a víctimas de violencia de género (mujeres y sus hijos e hijas)**

C/ de Velázquez, 7, entl. 4

Tel.: 971 22 74 08

Fax: 971 22 74 08

A/e: dona@eulen.com

Projecte Mentories

C/ de la Ferreria, 10, 3r

Tel.: 971 72 28 56

Fax: 971 72 28 56

A/e: mentoriesbalears@iresweb.org

TELEASISTENCIA MÓVIL**Cruz Roja**

Tele asistencia móvil para mujeres víctimas de violencia de género

C/ de l'Arquitecte Gaspar Bennassar, 73

07004 Palma

Tel.: 971 29 50 00

PUNTOS DE INFORMACIÓN JURÍDICA (PIJ)**PIJ Capdepera**

C/ del Col·legi, 18

07580 Capdepera

Tel.: 971 56 44 59 / 647 34 82 45

PIJ Manacor

Pl. del Convent, s/n

07500 Manacor

971 84 91 18 / 971 84 32 30 / 647 34 82 45

PIJ Petra

C/ de l'Hospital 28

07520 Petra

Tel.: 971 83 04 41 / 609 70 90 06

PIJ Binissalem

C/ de l'Escola Graduada, 13

07350 Binissalem

Tel.: 971 87 04 09 / 647 34 82 45

PIJ Alcúdia

Pl. dels Pins, 1
07400 Alcúdia
Tel.: 971 54 91 95 / 609 70 90 06

PIJ Pollença

C/ de Guillem Cifre, 14
07460 Pollença
Tel.: 971 53 50 37 / 609 70 90 06
PIJ Lluçmajor

Pl. d'Espanya 60

07620 Lluçmajor
Tel.: 971 66 04 93 / 609 70 90 06

PIJ Sóller

C/ de l'Hospici, 2
07100 Sóller
Tel.: 971 63 48 36 / 609 70 90 06 / 647 34 82 45

CASAS DE ACOGIDA**MALLORCA****SADIF**

Tel.: 971 71 94 04
A/e: sadif.larosa@fsyc.org

Casal de ses Ufanes

Tel.: 971 50 59 30
A/e: casalsesufanes@ibdona.caib.es

Casal de Llevant

Tel.: 971 82 91 57
A/e: casaldellevant@ibdona.caib.es

MENORCA

Tel.: 971 35 70 24

A/e: rmr.cass-dona@cime.es

EIVISSA

Tel.: 971 19 56 07

A/e: dona@conselldeivissa.es

OFICINAS DE AYUDA A VÍCTIMAS DE DELITO**MALLORCA****Policia Local de Palma**

Av. de Sant Ferran, s/n

07013 Palma

Tel.: 971 45 25 83

Juzgadost

Av. d'Alemanya, 5

07003 Palma

Tel.: 971 71 46 68

Inca

C/ de la Puresa, 72

07300 Inca

Tel.: 971 88 41 63

C/ de Pius XII, 3, 1r

07300 Inca

Manacor

C/ de Muntaner, 11

07500 Manacor

Tel.: 971 84 73 60

Calvià

C/ d'Alacant, 36

07180 Calvià

Tel.: 971 003 300 / 971 134 291

Muro

Av. de l'Albufera, 33
07440 Platja de Muro
Tel.: 971 89 16 64

MENORCA

Ca sa Milionària – Camí de Maó, 102
07760 Ciutadella
Tel.: 971 48 48 30
Av. del Fort de l'Eau, 47
07701 Maó

EIVISSA

Edificio Municipal de Sant Josep en Sant Jordi
C/ dels Pirineus, 7-9
07817 Sant Jordi / Ses Salines
Tel.: 971 39 51 22

FORMENTERA

C/ de Venda des Brols, 53
07860 Sant Francesc
Tel.: 971 321 210

RECURSOS DEL ÀREA SOCIAL**MALLORCA****Oficina de Defensa de los Derechos del Menor**

Pl. de la Drassana, 4
07012 Palma
Tel.: 971 78 42 86

**Ayuntamiento de Palma
Regiduría de Servicios Sociales**

Av. de Gabriel Alomar i Villalonga, 18
07006 Palma
Tel.: 971 72 76 11

Ayuntamiento de Palma**Regiduría de Educación, Igualdad y Derechos Cívicos****Servicio de Atención Social Integral de Violencia de Género**

C/ de la Ferreria 10, 3r

Tel.: 971 22 74 00

Ayuntamiento de Calvià**Servicio Municipal de Atención a Mujeres Maltratadas y Menores a su Cargo**

C/ de Tirso de Molina, 1

07181 Magaluf

Tel.: 971 13 26 45

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Alaró

Pl. del Rosari, s/n

07340 Alaró

Tel.: 971 87 93 69

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Alcúdia

C/ d'Albellons, 9

07400 Alcúdia

Tel.: 971 89 71 11

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Algaida

C/ de Joan Alcover, 5-7

07210 Algaida

Tel.: 971 66 57 10

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Andratx

Av. de la Cúria, 1

07150 Andratx

Tel.: 971 62 80 00

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Ariany

C/ Major, 19

07529 Ariany

Tel.: 971 56 11 82

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Artà

Carretera de Sant Salvador, s/n (Edificio Municipal "Ses Escoles")

07570 Artà

Tel.: 971 83 56 24

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Esporles

C/ del Canonge J. Garau, 6
07190 Esporles
Tel.: 971 61 18 04

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Estellencs

C/ de la Síquia, 4
07192 Estellencs
Tel.: 971 61 85 21

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Inca

Av. del General Luque, 223
07300 Inca
Tel.: 871 91 23 71

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Banyalbufar

Pl. de la Vila, 2
07191 Banyalbufar
Tel.: 971 14 85 80

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Binissalem

C/ de la Concepció, 7
07350 Binissalem
Tel.: 971 88 65 58

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Búger

Pl. de la Constitució, 1
07311 Búger
Tel.: 971 51 69 12

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Bunyola

Pl. d'Andreu Estarellas, s/n
07110 Bunyola
Tel.: 971 61 36 53

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Calviá

C/ de Tirso de Molina, 1
07181 Magaluf
Tel.: 971 13 26 45

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Campanet

C/ Major, 25
07310 Campanet
Tel.: 971 51 60 05

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Campos

Pl. Major, 14
07630 Campos
Tel.: 971 65 21 25

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Capdepera

C/ Nou, 3
07580 Capdepera
Tel.: 971 81 92 01

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Consell

Pl. Major, 3
07330 Consell
Tel.: 971 62 24 57

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Costitx

Pl. de la Mare de Déu, 15
07144 Costitx
Tel.: 971 87 60 68

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Deià

C/ del Porxo, 4
07179 Deià
Tel.: 971 63 90 77

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Felanitx

C/ Major, 37
07200 Felanitx
Tel.: 971 58 26 29

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Fornalutx

C/ del Vicari Solivellas, 1
07109 Fornalutx
Tel.: 971 63 19 01

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Lloret de Vistalegre

Costa des Pou, 3, 1r
07518 Lloret de Vistalegre
Tel.: 971 524 189

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Lloseta

C/ de Ramón y Cajal, 3
07360 Lloseta
Tel.: 971 51 46 02

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Llubí

C/ de Sant Feliu, 13
07430 Llubí
Tel.: 971 52 20 02

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Lluçmajor

Pl. d'Espanya, 60
07620 Lluçmajor
Tel.: 971 66 04 93

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Manacor

C/ Major, 23
07500 Manacor
Tel.: 971 84 32 30

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Mancor La Vall

Pl. de l'Ajuntament, 1
07312 Mancor de la Vall
Tel. 971 50 17 76

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Maria de la Salut

Pl. del Pou, 13
07519 Maria de la Salut
Tel.: 971 52 50 02

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Marratxí

Camí de sa Cabana, 57
07141 Marratxí
Tel.: 971 79 46 43

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Montuïri

Pl. Major, 1
07230 Montuïri
Tel.: 971 64 41 25

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Muro

C/ de Bernat Capó, s/n
07440 Muro
Tel.: 971 53 79 91

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Petra

C/ d'en Font, 1
07520 Petra
Tel.: 971 83 00 00

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Pollença

C/ de Sant Domingo, 31
07460 Pollença
Tel.: 971 53 14 30

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Porreres

Pl. de la Vila, 17
07260 Porreres
Tel.: 971 64 72 21

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Puigpunyent

Sa Travessia, 7
07194 Puigpunyent
Tel.: 971 14 70 75

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Sa Pobla

C/ Curt, 4
07420 Sa Pobla
Tel.: 971 54 21 18

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Sant Joan

C/ Major, 61
07240 Sant Joan
Tel.: 971 52 60 03

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Sant Llorenç de Cardassar

C/ Major, 7
07530 Sant Llorenç des Cardassar
Tel.: 971 83 82 02

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Santa Eugènia

Pl. de Bernat de Santa Eugènia, 7
07142 Santa Eugènia
Tel.: 971 14 43 97

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Santa Margalida

C/ de Ponent, 10
07450 Santa Margalida
Tel.: 871 85 00 22

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Santa Maria del Camí

Pl. de la Vila, 1
07320 Santa Maria del Camí
Tel.: 971 14 05 85

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Santanyí

Pl. Major 12
07650 Santanyí
Tel.: 971 65 30 02

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Selva

C/ de les Escoles, 5
07313 Selva
Tel.: 971 87 50 42

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Sencelles

Pl. d'Espanya, 7
07140 Sencelles
Tel.: 971 87 21 65

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Ses Salines

Pl. Major, 1
07640 Ses Salines
Tel.: 971 64 91 17

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Sineu

C/ de Sant Francesc, 10
07510 Sineu
Tel.: 971 52 00 27

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Sóller

C/ de l'Hospici, 2
07100 Sóller
Tel.: 971 63 48 36

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Son Servera

Plaça de Sant Ignasi, 1
07550 Son Servera
Tel.: 971 56 70 02

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Valldemossa

C/ de Nicolau Calafat, 4
07170 Valldemossa
Tel.: 971 61 61 75

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Vilafranca de Bonany

Pl. Major, 1
07250 Vilafranca de Bonany
Tel.: 971 83 21 06

MENORCA**Servicios Sociales del Ayuntamiento de Alaior**

C/ de Santa Rita, 20
07730 Alaior
Tel.: 971 37 85 23

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Ciutadella

Camí de Maó, 102
07780 Ciutadella
Tel.: 971 48 06 04

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Ferreries

C/ de Sant Bartomeu, 55
07750 Ferreries
Tel.: 971 37 45 51

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Maó

C/ de Cos de Gràcia, 28
07701 Maó
Tel.: 971 35 67 00

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Sant Lluís

C/ de Pere Tudurí, s/n
07710 Sant Lluís
Tel.: 971 15 67 92

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Es Castell

Pl. de l'Esplanada, 14
07720 Es Castell
Tel. 971 36 51 93

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Es Mercadal

C/ del Metge Camps, 18
07740 Es Mercadal
Tel.: 971 37 55 42

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Es Migjorn Gran

C/ Major, 96 A
07749 Es Migjorn Gran
Tel.: 971 37 00 75

EIVISSA**Servicios Sociales del Ayuntamiento de Eivissa**

C/ de Fra Vicent Nicolau, 7, 1r
07800 Eivissa
Tel.: 971 31 06 01

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Sant Antoni de Portmany

C/ de Cervantes, 25
07820 Sant Antoni de Portmany
Tel.: 971 34 00 03

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Sant Joan de Labritja

C/ d'Eivissa, s/n
07810 Sant Joan de Labritja
Tel.: 971 33 30 03

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Sant Josep de sa Talaia

C/ del Consultori, 5
07830 Sant Josep de sa Talaia
Tel.: 971 80 09 65

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Santa Eulària des Riu

C/ de Mariano Riquer Walis, 4
07840 Santa Eulària des Riu
Tel.: 971 33 28 00

FORMENTERA**Servicios Sociales del Ayuntamiento de Formentera**

C/ de Venda des Broll, 53
07860 Sant Francesc Xavier
Tel.: 971 32 12 71

RECURSOS DE L'ÀREA EDUCATIVA**Instituto para la Convivencia y el Éxito Escolar**

C/ d'Alfons el Magnànim, 29, 3r (bloc B)
07004 Palma
Tel.: 971 17 754 7

RECURSOS DEL ÀREA SANITARIA**Coordinadora Autonómica de Salud y Género**

C/ de la Reina Esclarmunda, 9
07003 Palma
Tel.: 971 17 58 74

RECURSOS DEL ÁREA DE SEGURIDAD

Policía Nacional

Servicio de Atención a la Familia

C/ de Ruiz de Alda, 8, 3r

07011 Palma

Tel.: 971 22 52 62 / 971 22 52 63

Guardia Civil

Equipo de Mujer y Menores (EMUME)

C/ de Manuel Azaña, 10

07006 Palma

Tel.: 971 77 42 51

Policía Local de Palma

Asistencia a Víctimas de Violencia Doméstica y de Género

C/ de Son Dameto, 1

07013 Palma

Tel.: 971 22 55 00

RECURSOS DEL ÁREA JUDICIAL

Juzgado de Violencia sobre la Mujer núm. 1

Av. d'Alemania, 5

07003 Palma

Tel.: 971 21 93 87

Juzgado de Violencia sobre la Mujer núm. 2

Av. d'Alemania, 5

07003 Palma

Tel.: 971 21 93 55

Juzgado Primera Instancia e Instrucción núm. 5

C/ Major, 34

07500 Manacor

Tel.: 971 844 535

Juzgado Primera Instancia e Instrucción núm. 5

C/ de la Puresa, 72 (pl. del Bestiar)
07300 Inca
Tel.: 971 88 02 43

Juzgado Primera Instancia e Instrucción núm. 4

Av. d'Isidor Macabich, 4
07800 Eivissa
Tel.: 971 31 73 72

Juzgado Primera Instancia e Instrucción núm. 1

Av. Fort de l'Eau, 46
07700 Maó
Tel.: 971 36 31 40

Juzgado Primera Instancia e Instrucción núm. 2

C/ República Argentina, s/n
07760 Ciutadella de Menorca
Tel: 971 482 923

