

# II PROTOCOLO DE COORDINACIÓN

de la **Actuación Profesional** ante la

# VIOLENCIA DE GÉNERO

Concejalía de Familia, Mujer y Servicios Sociales

Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón



**A las mujeres, niñas y niños de Pozuelo de Alarcón**  
que han sufrido o sufren violencia de género.

Todos nuestros esfuerzos irán destinados a ayudaros a salir de la  
violencia y a vivir una vida en libertad.

**A las mujeres que perdieron su vida  
por causa de la violencia de género.**





La Violencia de Género, en todas sus manifestaciones, sigue siendo hoy día el exponente más claro de la desigualdad real que aún existe entre mujeres y hombres en nuestra sociedad. Constituye una vulneración de los Derechos Humanos fundamentales y la más flagrante expresión de la discriminación que padecen las mujeres por el mero hecho de serlo.

Los Gobiernos Locales, en el marco de sus competencias y en consonancia con la legislación vigente, tienen la obligación de promover y aplicar todas las medidas a su alcance para lograr su erradicación.

Desde esta Corporación Municipal siempre hemos sido conscientes de la necesidad de aunar esfuerzos para alcanzar este ambicioso objetivo. Por ello, es muy importante la colaboración y coordinación entre todas las instituciones y sectores profesionales implicados en materia de Violencia de Género.

Con este objetivo, en 2011 fue creado el primer Protocolo de Coordinación de la Atención Profesional en Materia de Violencia de Género, resultado del consenso y la colaboración de todos los representantes de los diferentes ámbitos profesionales de intervención. Si bien, sus objetivos continúan vigentes, en algo más de diez años algunas materias se han modificado y se hace necesaria una revisión y actualización consensuada del mismo.

Confiamos firmemente en que este nuevo Protocolo redunde positivamente en el fin último que persigue: la erradicación de la Violencia de Género de nuestro municipio y de nuestra sociedad en general.

Susana Pérez Quislan  
Alcaldesa de Pozuelo de Alarcón

# Índice

<b>1. Presentación</b>	9	<b>5.3. Recursos sanitarios:</b>	57
<b>2. Prólogo</b>	11	5.3.1. Emergencias	59
<b>3. Los Fundamentos del Protocolo</b>	13	5.3.2. Atención Primaria	61
3.1. Ámbito de aplicación	14	5.3.3. Atención Hospitalaria y Especializada	63
3.2. Objetivos	14	5.3.4. Centros médicos privados y profesionales particulares	65
3.3. Marco normativo	15	5.3.5. Plan de actuación sanitaria	67
3.4. Población destinataria	16	<b>5.4. Recursos de justicia:</b>	69
<b>4. La Violencia de Género</b>	17	5.4.1. Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 2 de Pozuelo de Alarcón	71
4.1. ¿Qué es la Violencia de Género?	18	5.4.2. Fiscalía	75
4.2. Recomendaciones de buenas prácticas en la atención	22	5.4.3. Equipo Técnico Psicosocial del Juzgado	77
<b>5. Los Recursos implicados</b>	23	5.4.4. Oficina de Asistencia a las Víctimas del Delito	79
<b>5.1. Recursos asistenciales:</b>	25	<b>5.5. Otros recursos de asistencia en el municipio</b>	81
5.1.1. PMORVG	27	5.5.1. Educación	85
5.1.2. Servicios Sociales Municipales	31	5.5.2. Empleo y Emprendimiento	87
5.1.3. Dirección General de Igualdad	35	5.5.3. Familias	89
5.1.4. Delegación de Gobierno contra la Violencia de Género	39	5.5.4. Mayores	91
5.1.5. Cruz Roja asamblea local	41	5.5.5. Discapacidad	93
<b>5.2. Recursos de seguridad/protección:</b>	43	5.5.6. Asociaciones	95
5.2.1. Policía Nacional	45	<b>6. Agradecimientos</b>	97
5.2.2. Policía Municipal	49	<b>7. Anexos</b>	99
5.2.3. Viogen	53	<b>8. Fuentes</b>	103

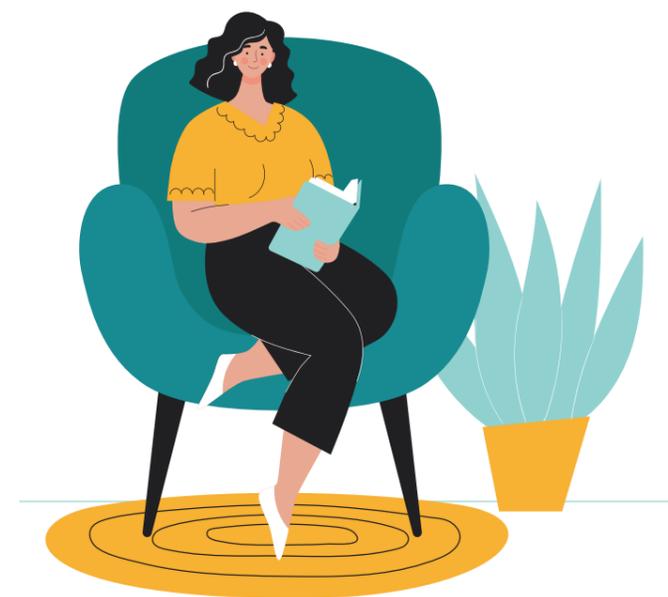
# 1. Presentación

El Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón, a través de la Concejalía de Familia, Mujer y Servicios Sociales, ha promovido la revisión del Protocolo de Coordinación de la Actuación Profesional ante la Violencia de Género con la firme creencia de que la colaboración y conocimiento mutuo de todos los recursos e instituciones puede coadyuvar en la misión encomendada de velar por la atención integral de las víctimas y perjudicados, así como, impulsar las sinergias y coordinaciones que faciliten la actuación en los casos de mujeres víctimas de violencia.

La revisión de este Protocolo ha sido elaborada por el Punto Municipal del Observatorio Regional de la Violencia de Género y consensuada entre los diferentes agentes sociales e instituciones intervinientes en situaciones de Violencia de Género en Pozuelo de Alarcón.

Este Protocolo tiene por objetivo ser la herramienta común de trabajo y coordinación entre todos los ámbitos de actuación implicados: jurídico, policial, sanitario, educativo, social, laboral, asociativo y municipal. Además, tiene la intención de ser el documento de referencia para los profesionales que intervienen ante situaciones de Violencia de Género y contribuir a una mejor utilización de los diferentes recursos existentes y, en consecuencia, a una mayor calidad en la atención a las víctimas.

Esperamos que este Protocolo facilite la labor de todos los profesionales implicados para ofrecer una respuesta más eficaz y de calidad hacia todas esas mujeres y niños para los que trabajamos.



## 2. Prólogo

La Violencia de Género es un problema que envuelve a toda la sociedad, es un conflicto humano complejo en el que interactúan muchos factores biológicos, sociales, culturales, económicos y políticos.

Se desean respuestas fáciles y rápidas, una especie de varita mágica de efectos instantáneos, sin embargo, un problema complejo exige el mismo nivel de complejidad en la solución. No caben soluciones simples, sencillas y únicas. Para resolver este problema difícil, de manera exitosa, se requiere incorporar la participación de toda la sociedad y relegar el trabajo en solitario.

La aportación de cada una de las instituciones que participan en este Protocolo en cada ámbito de actuación son piezas fundamentales del engranaje que forma la respuesta a este problema.

Cada recurso es una pieza necesaria en la construcción del puzzle, en la solución del problema. Ninguna de esas piezas, por sí solas, podrán solucionarlo. Todas las piezas funcionan si están en combinación con las otras.



# 3. Los Fundamentos del Protocolo

En el año 2004 el Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón firmó un Convenio de Colaboración con la Dirección General de la Mujer de la Comunidad de Madrid, para la puesta en marcha de actuaciones en materia de Violencia de Género. Fruto de este convenio se creó en agosto del mismo año, el Punto Municipal del Observatorio Regional contra la Violencia de Género, desde donde se comenzó a prestar un servicio de atención integral especializada dirigido a las víctimas, y se puso en marcha programas de prevención y sensibilización, así como de coordinación y cooperación institucional.

Para poder facilitar a las instituciones y sectores profesionales implicados en materia de Violencia de Género, espacios y herramientas de coordinación y colaboración, en el año 2011 fue creado el primer Protocolo de Coordinación de la Atención Profesional como resultado del consenso de todos los representantes de los diferentes ámbitos profesionales de intervención.

Tras más de 10 años, el camino hacia la igualdad y la defensa de los derechos humanos sigue siendo nuestro fin último, y avanzar en conjunto en la coordinación interprofesional sigue siendo indispensable para ofrecer una atención integral a las víctimas de Violencia de Género: mujeres, hijos e hijas y/o personas dependientes.



### 3.1. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La Violencia de Género es aquella violencia ejercida contra las mujeres por el hecho de ser mujeres, como expresión máxima de la discriminación por razón de sexo, y de la situación histórica de desigualdad existente entre mujeres y hombres. Tiene una clara función instrumental; su objetivo último es obtener el dominio, el control y el sometimiento de las mujeres.

La definición de Violencia de Género sobre la que se basa este Protocolo es la que se incluye en el artículo 2 de la Ley 5/2005 Integral contra la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid: toda agresión física o psíquica a una mujer, que sea susceptible de producir en ella menoscabo de su salud, de su integridad corporal, de su libertad sexual, o cualquier otra situación de angustia o miedo que coarte su libertad.

Quedan también incluidas en el ámbito de aplicación de esta Ley, las conductas que tengan por objeto mantener a la mujer en la sumisión, ya sea forzando su voluntad y su consentimiento o impidiendo el ejercicio de su legítima libertad de decisión en cualquier ámbito de su vida personal.

Todas las manifestaciones de la Violencia de Género reconocidas por la Ley 5/2005 Integral contra la Violencia de Género, entran dentro del ámbito de aplicación de este Protocolo, y a todas ellas deberá dar una respuesta eficaz a través del diseño específico de intervenciones adaptadas y coordinadas entre los diferentes agentes implicados.

En consonancia con lo establecido en la citada Ley, este Protocolo considera como víctimas de Violencia de Género, no sólo a las mujeres contra las que ésta se ejerce, sino también a los/as menores y las personas dependientes. Todos/as ellos/as son víctimas directas de la Violencia de Género y como tales deben de ser tratados, estableciéndose itinerarios individuales de actuación que garanticen una intervención eficaz y a su vez favorezcan su recuperación integral.

### 3.2. OBJETIVOS

1. Visibilizar la Violencia de Género como problema social estructural que debe de ser abordado de forma conjunta y coordinada por todos los agentes sociales y/o instituciones implicadas en su detección y abordaje: atención a las víctimas, prevención y sensibilización de la ciudadanía.
2. Proporcionar desde el ámbito local una atención de calidad a las víctimas de la Violencia de Género, diseñando e implementando acciones coordinadas entre los diferentes ámbitos y profesionales que intervienen en el proceso, que garanticen una intervención y atención integral.
3. Estructurar un sistema articulado y homogéneo de atención en el cual los/as profesionales de los diferentes ámbitos implicados (sanitario, social, educativo, policial, etc.) sepan qué debe hacerse, cómo, en qué momento y quién tienen competencias para hacerlo, evitando dilaciones indebidas o duplicidades innecesarias.
4. Establecer itinerarios individuales a seguir en casos de Violencia de Género por cada uno de los agentes sociales y/o instituciones implicadas así, como los itinerarios de coordinación y derivación entre todos ellos.
5. Avanzar en la coordinación interprofesional como elemento clave e indispensable para la mejora en la atención de las víctimas de Violencia de Género: mujeres, hijos e hijas y/o personas dependientes de las mismas.
6. Potenciar un espacio común de comunicación que, desde un enfoque interdisciplinar, facilite el consenso entre los diferentes agentes sociales.
7. Establecer canales de coordinación, comunicación y derivación que contribuyan a eliminar la victimización secundaria, facilitando a los y las profesionales herramientas para evitar que las víctimas vayan peregrinando de institución en institución sin encontrar una respuesta adecuada y coordinada.
8. Visibilizar el trabajo realizado por todos y cada uno de los agentes sociales implicados, así como acercar los recursos municipales en materia de Violencia de Género al conjunto de la ciudadanía.

### 3.3. MARCO NORMATIVO

#### NORMATIVA AUTONÓMICA

- Ley 5/2005, de 20 de diciembre, Integral contra la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 256/2003 de 27 de noviembre por el que se crea el Observatorio Regional de la Violencia de Género.

#### NORMATIVA ESTATAL

- Ley 35/1995, de 11 de diciembre de ayudas y asistencia a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual.
- Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.
- Ley 1/1996, de 10 de enero, de asistencia jurídica gratuita.
- Ley 27/2003 de 31 de Julio, reguladora de la Orden de Protección de las Víctimas de la Violencia Doméstica.
- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito.
- Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.
- Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.
- Ley 15/2015, de 2 de julio, de la Jurisdicción Voluntaria.
- Ley Orgánica 7/2015, de 21 de julio, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial, mejora la tutela judicial de las víctimas de violencia de género.
- Real Decreto-ley 9/2018, de 3 de agosto, de medidas urgentes para el desarrollo del Pacto de Estado contra la violencia de género.
- Ley Orgánica 5/2018, de 28 de diciembre, de reforma de la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial, sobre medidas urgentes en aplicación del Pacto de Estado en materia de violencia de género.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia.
- Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual.

#### NORMATIVA EUROPEA

- Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (2000).
- Convenio del Consejo de Europa para prevenir y combatir la violencia contra la mujer y la violencia doméstica de 2011 (Convenio de Estambul).

#### NORMATIVA INTERNACIONAL

- Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra las mujeres (CEDAW).
- Declaración de Naciones Unidas sobre la eliminación de la violencia sobre la mujer (1993).
- Declaración y Plataforma de Acción de la IV Conferencia Internacional sobre la Mujer de Beijing (1995).

### 3.4. POBLACIÓN DESTINATARIA

Los destinatarios directos del Protocolo son los y las profesionales, así como los organismos e instituciones que intervienen en materia de Violencia de Género, tanto en la atención a las víctimas, como en programas de prevención y sensibilización.

La población diana, o colectivo sobre el que actúa el Protocolo, es la siguiente:

#### En materia de atención a víctimas

- Mujeres víctimas de Violencia de Género.
- Hijos e hijas o personas dependientes de la misma.

#### En materia de prevención y sensibilización

- Sociedad en general.
- Profesionales e Instituciones educativas, sanitarias, judiciales, policiales, sociales, laborales y asociativas del municipio.

#### En materia de coordinación

- Todos los recursos, públicos y privados, involucrados en el tratamiento, abordaje y prevención de la Violencia de Género en nuestro municipio: policiales, judiciales, sociales, sanitarios, educativos, laborales y asociativos.



## 4. La Violencia de Género

Los profesionales de los diferentes ámbitos de intervención, pueden tener que actuar ante una situación de Violencia de Género, en uno o varios momentos del proceso: detección, contención, atención, seguimiento, derivación y/o coordinación.

Previo a la atención, se encuentra siempre la detección. La detección es el primer paso necesario para comenzar cualquier trabajo de intervención y/o posterior derivación y coordinación con otros recursos especializados.

Son muchos los casos, en los que los profesionales de los diferentes ámbitos pueden verse confrontados en su trabajo diario ante mujeres víctimas Violencia de Género, las cuales, generalmente no verbalizan la situación que están padeciendo, lo que puede dificultar en gran medida la detección de los casos. Por ejemplo, mujeres que acuden regularmente a consultas de atención primaria con patologías difusas y diversas como cefaleas, depresión o dolores de espalda, o mujeres que acuden a los Servicios Sociales con demandas diferentes relacionadas con temas de familia, inmigración o discapacidad.

Es fundamental que los profesionales de los ámbitos de actuación implicados, estén especialmente formados y sensibilizados en la materia, para que en todo momento sean capaces de identificar indicios o signos que les puedan hacer suponer que están ante una posible situación de Violencia de Género y sepan cómo establece el Protocolo qué hacer, cómo, cuándo y quién debe hacerlo.

A modo de recordatorio, se sintetizan aquí algunos conceptos básicos de la materia que tratamos.



## 4.1. ¿QUÉ ES LA VIOLENCIA DE GÉNERO?

Según la Declaración sobre la Eliminación de la Violencia hacia la Mujer de Naciones Unidas (1993), Violencia de Género es "Todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se produce en la vida pública como en la vida privada".

Se habla así de un conjunto de actos y hechos violentos que se ejercen social o individualmente contra las mujeres por "ser mujeres".

La causa principal de la violencia es la desigualdad de género. La violencia se relaciona con los modelos de aprendizaje desiguales (muchos de ellos basados en estereotipos de género). Por ejemplo: Las mujeres son emocionalmente más débiles. Las mujeres han de ocuparse del cuidado de la casa. A todas las mujeres les gustan los hombres dominantes...

Cuando la sociedad silencia los comportamientos violentos o los trata como asuntos privados, aislados o puntuales, minimizando sus consecuencias, se aprende a vivir con la violencia, a normalizarla. Habrá personas que nunca serán violentas, pero habrá otras que sí aprenderán a serlo.

### Algunos mitos o falsas creencias sobre la Violencia de Género

Los profesionales que atendemos situaciones de violencia de género, hemos estado inmersos en el mismo proceso de socialización sexista que el resto de la sociedad. Esto supone haber aprendido e interiorizado los mismos mitos y estereotipos existentes que, aunque cada vez están menos extendidos, en algunos casos siguen siendo muy recurrentes. Algunos de ellos:

- **La violencia es un asunto privado de familia.** La violencia es un problema social. Implica y afecta a toda la sociedad. Es una creencia que disculpa al agresor y esconde a la víctima.
- **La Violencia de Género es una moda institucional.** Los esfuerzos sociales e institucionales la han hecho más visible y reconocible. Es un problema grave pendiente de resolución.
- **La violencia sólo afecta a algunas mujeres sin habilidades o sin recursos.** Afecta a todo tipo de mujeres. Independientemente de su situación, edad, educación, estatus económico o nacionalidad.
- **Los servicios públicos de apoyo y atención a las víctimas de violencia son sólo para mujeres sin recursos.** Los servicios públicos son universales y atienden a todas las mujeres sin excepción. Hay algunas víctimas con alto poder adquisitivo que no acuden a los sistemas públicos de atención condicionadas por su entorno social y su preocupación sobre el "qué dirán".
- **Existen muchas denuncias falsas.** El silencio, el secreto y el miedo sigue siendo uno de los grandes problemas a la hora de denunciar. Según los datos del Consejo General del Poder Judicial, el porcentaje de denuncias falsas es 0,01%, muy inferior al de otros delitos.
- **No será para tanto si las mujeres siguen con los agresores.** El miedo a la estigmatización, al fracaso, a sentirse juzgada o al aislamiento son algunos de los motivos que dificultan tomar la decisión de pedir ayuda y/o la ruptura de la relación.
- **Los agresores sólo maltratan cuando beben.** No hay hombres alcohólicos que agreden, sino hombres agresivos que pueden beber o no beber.
- **Las mujeres víctimas algo habrán hecho.** Este argumento disculpa al agresor y justifica la violencia contra las mujeres.
- **Es mejor aguantar por el bien de los hijos.** También los hijos y las hijas sufren directamente la violencia de género.
- **Los amores reñidos son los más queridos.** El sufrimiento no tiene nada que ver con el amor.
- **Él es un buen padre.** En la medida que un padre ejerce violencia sobre una madre, la ejerce también sobre sus hijos e hijas. La Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y adolescencia, reconoce a los menores como víctimas directas de la violencia de género. La violencia de género supone un tipo de maltrato infantil.

## El ciclo de la violencia

Para entender por qué la violencia de género se sostiene en el tiempo y se repite continuamente, existe un ciclo denominado El Ciclo de La Violencia de Género (L. Walker, 1979).



### El ciclo consta de tres fases secuenciales:

1. Fase de acumulación de tensión: En esta primera etapa, la tensión escala motivada por todo aquello que en la relación no es como el agresor considera que debe ser y sin motivo comprensible y aparente para la mujer.  
  
Las actitudes más frecuentes pueden ser la indiferencia, demandas irracionales, silencios como castigos, sarcasmos, menosprecios, etc.  
  
Aunque la mujer se esfuerce en calmarle, complacerle y minimizar la tensión creyendo que puede controlarle, ésta sigue en aumento.
2. Fase de explosión de la violencia: Es el momento en el que descarga de manera incontrolada la tensión acumulada por la primera fase. Es una reacción intensa de fuerza destinada a asustar y establecer el control. Aquí estalla la violencia y tienen lugar las agresiones físicas, psicológicas y sexuales. En esta fase la mujer suele denunciar y contar lo que está pasando.
3. Fase de reconciliación o "luna de miel": En esta etapa el agresor utiliza estrategias de manipulación afectiva (promesas, detalles, cambios de actitud, etc.) con el fin de que la mujer permanezca junto a él. En este momento, la mujer considera que el agresor se está esforzando positivamente, llegando a creer que él cambiará. Algunas mujeres quieren "retirar la denuncia" minimizando el comportamiento agresivo.

La teoría de Walker es una de las más difundidas y aceptadas sobre las fases de la violencia de género, que además de ayudar a entender por qué las mujeres que sufren violencia de género permanecen en la relación, explica cómo la escalada lenta y progresiva de la violencia impide que la víctima distinga con claridad lo que es una relación con violencia de la que no lo es.

Con el tiempo la violencia va escalando en frecuencia e intensidad y la fase de reconciliación se hace cada vez más corta llegando incluso a desaparecer.

## Formas de violencia contra las mujeres

Las personas que trabajan en la atención y recuperación de las víctimas de la Violencia de Género deben tener claras las diferentes manifestaciones de violencia para poder valorar en qué situación están las mujeres. Estas son algunas:

<p><b>VIOLENCIA FÍSICA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Empujar</li> <li>Zarandear</li> <li>Golpear</li> <li>Escupir</li> <li>Tirar del pelo</li> <li>Patear</li> <li>Morder</li> <li>Lanzar objetos</li> <li>Dar puñetazos</li> <li>Abofetear</li> <li>Quemar</li> <li>Arañar</li> <li>Estrangular</li> <li>Omitir la ayuda ante enfermedades</li> </ul>	<p><b>VIOLENCIA SEXUAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Forzar a mantener cualquier actividad sexual no deseada</li> <li>Agredir sexualmente (con fuerza y uso de intimidación)</li> <li>Abusar sexualmente (con engaño, sorpresa o coerción)</li> <li>Acosar sexualmente</li> <li>Acosar en lared</li> <li>Insinuar o realizar comentarios sexuales no deseados</li> <li>Pedir favores sexuales</li> <li>Realizar tocamientos no deseados</li> <li>Tomar fotografías o vídeos sin consentimiento</li> <li>Enseñar o compartir fotos o vídeos sin consentimiento</li> </ul>
<p><b>VIOLENCIA ECONÓMICA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Controlar el dinero</li> <li>Ocultar el dinero</li> <li>Mentir sobre los gastos e ingresos</li> <li>Impedir accesos a cuentas</li> <li>Impedir acceso a estudios o puestos de trabajo</li> <li>Abusar del dinero o bienes</li> <li>Denunciar sistemáticamente para abocarlas a gastos</li> <li>No pagar las pensiones</li> </ul>	<p><b>VIOLENCIA AMBIENTAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dañar el entorno que rodea a las mujeres</li> <li>Romper objetos, recuerdos, ropa, etc</li> <li>Dañar a los animales domésticos</li> <li>Asustar con la conducción temeraria</li> </ul>
<p><b>VIOLENCIA SOCIAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aislar del entorno</li> <li>Controlar las relaciones sociales y/o familiares</li> <li>Controlar el móvil</li> <li>Controlar las redes sociales</li> <li>Perseguir</li> <li>Espiar</li> </ul>	<p><b>VIOLENCIA PSICOLÓGICA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Insultar</li> <li>Amenazar</li> <li>Humillar</li> <li>Despreciar</li> <li>Ridiculizar</li> <li>Chantajear</li> <li>Culpabilizar</li> <li>Intimidar</li> <li>Gritar</li> <li>Vigilar</li> <li>Controlar</li> <li>Ignorar</li> <li>Desvalorizar</li> <li>Manipular</li> <li>Engañar</li> </ul>



## Consecuencias de la Violencia en la salud de las víctimas

La violencia machista tiene un impacto negativo sobre la salud de quienes la padecen, tanto física como psicológicamente. Comprender no sólo las causas, sino también las consecuencias, permite abordar esta problemática mundial desde una perspectiva integral.

Algunas consecuencias de la violencia de género sobre la salud son:

<p><b>CONSECUENCIAS FÍSICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hematomas y contusiones</li> <li>Fracturas</li> <li>Laceraciones y abrasiones</li> <li>Síndromes de dolor crónico</li> <li>Fibromialgia</li> <li>Trastornos gastrointestinales</li> <li>Colon irritable</li> <li>Reducción en el funcionamiento físico</li> <li>Discapacidad</li> <li>Dolores de cabeza y espalda</li> <li>Dificultades respiratorias y cardíacas</li> <li>Daño ocular</li> </ul>	<p><b>CONSECUENCIAS PSICOLÓGICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sentimientos de vergüenza, culpa y baja autoestima</li> <li>Depresión y ansiedad</li> <li>Trastorno de estrés postraumático</li> <li>Fobias y sentimientos de pánico</li> <li>Trastornos psicósomáticos</li> <li>Trastornos alimentarios y del sueño</li> <li>Abuso de alcohol, drogas y psicofármacos</li> <li>Ideaación o intentos de suicidio</li> <li>Miedo</li> <li>Temor hacia el futuro</li> <li>Incomunicación y aislamiento</li> <li>Dificultades en la toma de decisiones</li> <li>Irritabilidad</li> <li>Dependencia emocional</li> <li>Aceptación conductas violentas</li> <li>Interiorización del machismo</li> </ul>
<p><b>CONSECUENCIAS SEXUALES/ REPRODUCTIVAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Trastornos ginecológicos</li> <li>Disfunción sexual</li> <li>Inflamación de la pelvis</li> <li>Embarazos no deseados</li> <li>Complicaciones en el embarazo</li> <li>Aborto</li> <li>Infertilidad</li> <li>Enfermedades de transmisión sexual</li> </ul>	<p><b>CONSECUENCIAS FATALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Suicidio</li> <li>Asesinato</li> </ul>

Las consecuencias que la Violencia de Género tiene sobre la salud pueden persistir cuando el maltrato ha desaparecido y también afectan a la salud de los hijos e hijas:

<p><b>CONSECUENCIAS FÍSICAS Y SEXUALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hiperactivación o hipervigilancia</li> <li>Trastornos psicósomáticos</li> <li>Lesiones físicas y muerte</li> <li>Alteración del desarrollo de la sexualidad</li> </ul>	<p><b>CONSECUENCIAS EMOCIONALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Alteración de vínculos emocionales sanos</li> <li>Problemas con la empatía</li> <li>Ansiedad, fobias, estrés y miedo</li> <li>Hiperactividad</li> <li>Síntomas depresivos.</li> <li>Autolesiones/ Intentos de suicidio</li> <li>Sentimientos de rabia, dificultades de autocontrol</li> <li>Sentimientos de culpa y vergüenza</li> <li>Baja autoestima</li> </ul>
<p><b>CONSECUENCIAS COGNITIVAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dificultad en la adquisición del lenguaje</li> <li>Problemas de atención y concentración</li> <li>Problemas de aprendizaje</li> <li>Disminución del rendimiento</li> <li>Poca motivación</li> <li>Aparición de creencias y valores sexistas</li> <li>Aparición de creencias sobre un mundo peligroso y dañino</li> <li>Desconfianza</li> </ul>	
<p><b>CONSECUENCIAS SOCIALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Problemas para crear y mantener vínculos cercanos</li> <li>Dificultades en las habilidades sociales</li> <li>Problemas vinculados al aislamiento</li> <li>Problemas vinculados a conflictos y victimización</li> </ul>	



## 4.2. RECOMENDACIONES DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA ATENCIÓN

Es fundamental que las y los profesionales que atienden situaciones de violencia de género lo hagan desde una perspectiva de género que nos permita comprender el fenómeno en su totalidad, entendiendo la violencia machista como una manifestación de dominio y control de los hombres sobre las mujeres, fruto de un sistema cultural y social patriarcal.

A la hora de intervenir con las mujeres víctimas, debemos entender que su relato no es un hecho puntual y aislado, sino una expresión más de la violencia machista.

Una forma de garantizar una adecuada atención es teniendo presente las siguientes recomendaciones:

- Validar la experiencia y los sentimientos de las mujeres, dándole confianza y seguridad, respetando sus decisiones, aunque no se compartan con las del profesional.
- Permitir la expresión emocional, sin interrumpir, respetando los silencios y los ritmos que la mujer marque.
- Escuchar su discurso sin expresar juicios de valor, atendiendo a sus motivaciones y necesidades.
- Asegurar la confidencialidad.
- Entrevistar a la mujer sola, sin familiares.
- Asegurarse de contar con el tiempo necesario para la entrevista.
- Preguntar de forma directa y clara, con preguntas facilitadoras.
- No minimizar ni restar importancia a su relato.
- Hacerle sentir que no está sola y que no es culpa suya.
- No adoptar actitudes proteccionistas, sino ver a la mujer como sujeto activo en su propio proceso de recuperación.
- Evitar la victimización secundaria haciendo contar a la mujer varias veces su experiencia.
- Posicionarse con firmeza contra la violencia machista.

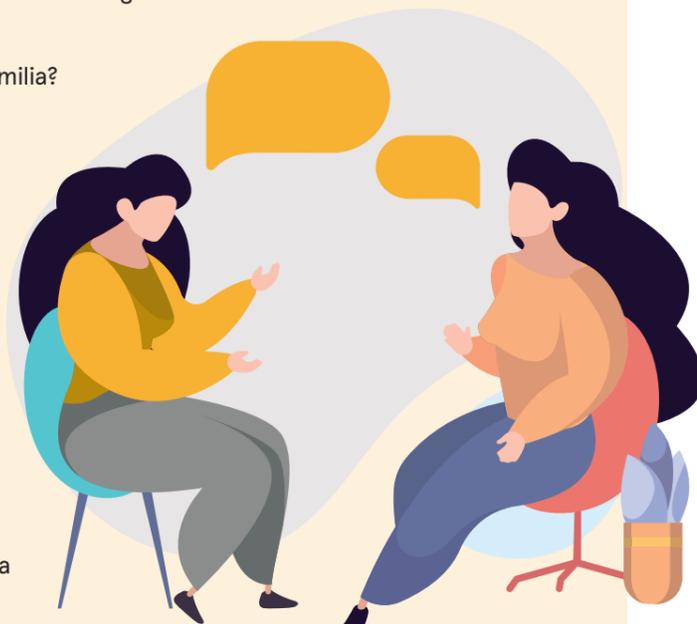
### Algunas preguntas exploratorias en la intervención

Nos dirigiremos a la mujer con preguntas sencillas y directas para que exteriorice el problema. Cada profesional utilizará aquellas que le resulten más fáciles según el clima de confianza. Pueden plantearse preguntas:

- La veo preocupada. ¿Cómo van las cosas en su familia?
- ¿Tiene algún problema con su pareja?
- ¿Siente que no le tratan bien en casa?
- ¿Se siente segura?
- ¿Ha sentido miedo alguna vez?
- ¿Le controla sus salidas?
- ¿Le controla el dinero?
- ¿Le ha amenazado alguna vez?
- ¿Tiene armas en casa?
- ¿Se lo ha contado a algún amigo o familiar?

También se pueden utilizar las preguntas circulares, para generar apertura y reflexión sobre la experiencia vivida, y explorar el entorno de la víctima:

- ¿Qué le diría Vd. a una amiga que sufre violencia por parte de su pareja?



# 5. Los Recursos implicados

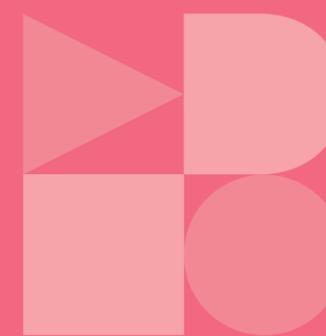
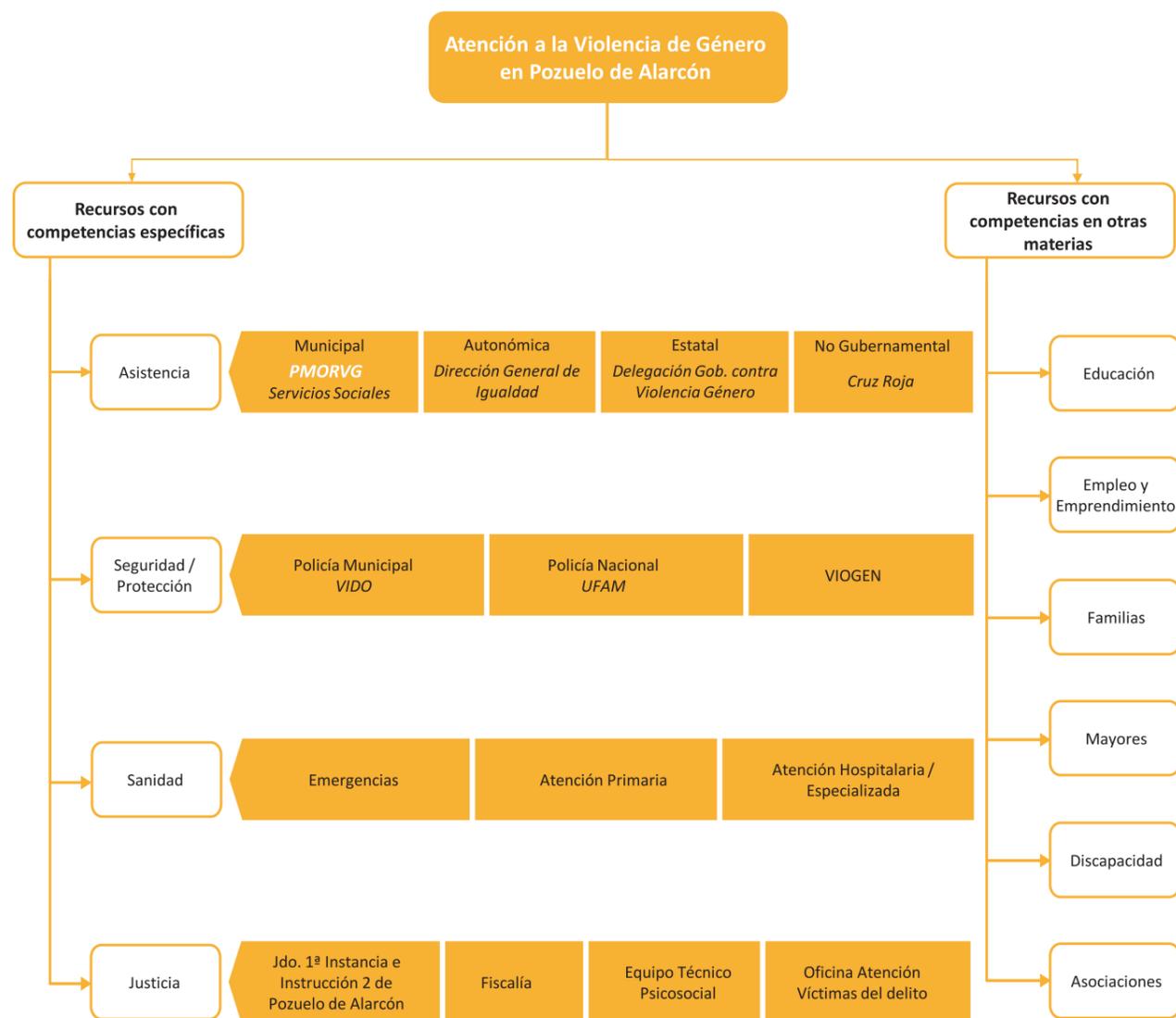
A continuación, se presentan todas y cada una de las áreas de intervención implicadas en el Protocolo, sus respectivas competencias, sus procesos de intervención y los pasos que sus respectivos profesionales pueden tener que llegar a realizar ante una situación de estas características. Se pretende dar respuesta a las preguntas de:

## ¿Quién hace qué? y ¿Cómo lo hace?

Al final de cada uno de los apartados, incluiremos un diagrama, donde de forma gráfica se representará todo el proceso de intervención con las víctimas, así como las oportunas derivaciones y/o coordinaciones que se deben realizar desde los diferentes ámbitos de intervención.

Todas las intervenciones y coordinaciones conllevan necesariamente el tratamiento de datos de carácter personal de las víctimas con el fin de garantizar la asistencia y protección de las mismas, ajustándose a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.





# 5.1 Recursos Asistenciales

El Artículo 19 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género prescribe que las víctimas de violencia de género tienen derecho a la asistencia social integral que incluye servicios sociales de atención, de emergencia, de apoyo y acogida y de recuperación integral, que han de responder a los principios de atención permanente, actuación urgente, especialización de prestaciones y multidisciplinariedad profesional.

La finalidad de estos servicios específicos es dar cobertura a las necesidades derivadas de la situación de violencia, restaurar la situación en que se encontraba la víctima antes de padecerla o, al menos, paliar sus efectos.

### A través de éstos se hace posible que las mujeres:

- Reciban asesoramiento sobre las actuaciones que pueden emprender y sus derechos.
- Conozcan los servicios a los que pueden dirigirse para recabar asistencia material, médica, psicológica y social.
- Accedan a los diferentes recursos de alojamiento (emergencia, acogida temporal, centros tutelados, etc.) en los que está garantizada su seguridad y cubiertas sus necesidades básicas.
- Recuperen su salud física y/o psicológica.
- Logren su formación, inserción o reinserción laboral, y reciban apoyo psico-social a lo largo de todo el itinerario de recuperación integral con la finalidad de evitar la doble victimización.



## 5.1.1. EL PUNTO MUNICIPAL DEL OBSERVATORIO REGIONAL DE VIOLENCIA DE GÉNERO (PMORVG)

### Concejalía de Familia, Mujer y Servicios Sociales

Av. Juan XXIII, 10  
Tel. 913984000  
pmvg@pozuelo.madrid

### Qué es y para qué sirve

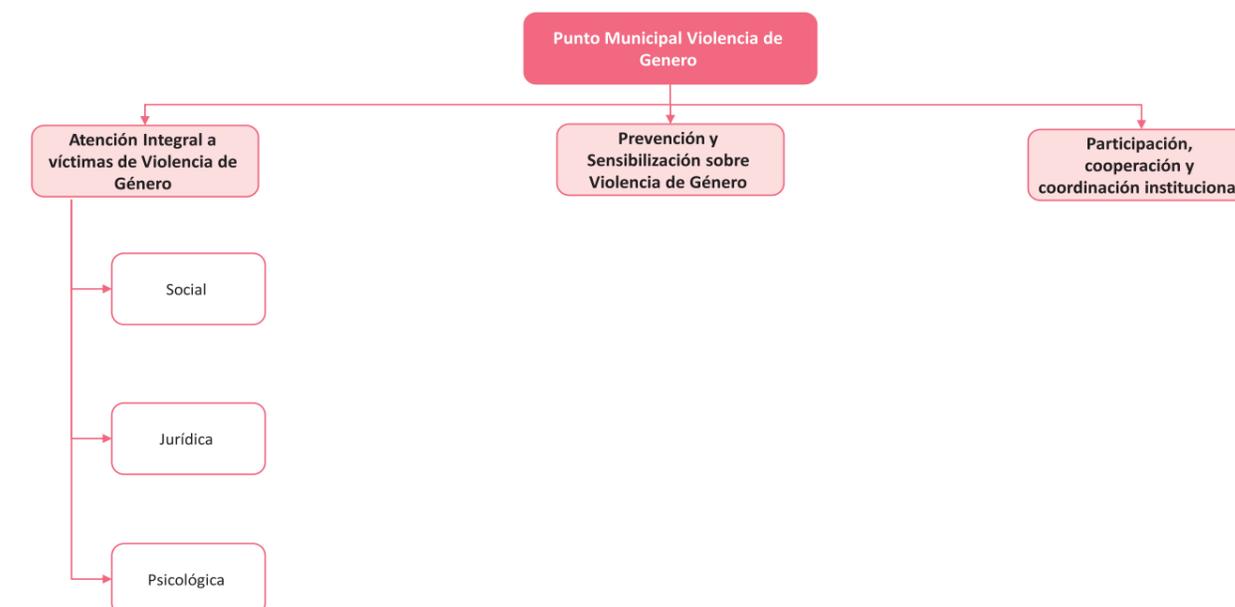
Según lo estipulado en la Ley 5/2005 Integral contra la Violencia de Género, la Comunidad de Madrid en colaboración con las entidades locales, pone en marcha la Red de Puntos Municipales del Observatorio Regional contra la Violencia de Género.

Su finalidad es establecer unos servicios municipales de prevención y sensibilización en materia de Violencia de Género y de dar asistencia integral a las víctimas, mediante una serie de actuaciones coordinadas.

El PMORVG de Pozuelo de Alarcón fue creado en el año 2004, y constituye el recurso municipal especializado en materia de Violencia de Género, atendiendo a las víctimas, y promoviendo programas de prevención y sensibilización de la ciudadanía, a través de un convenio con la Comunidad de Madrid, que coordina los 54 PMORVG existentes, gestionados desde los Ayuntamientos o Mancomunidades que corresponda.

Está integrado dentro del Programa Municipal para la promoción de la Igualdad y prevención de la Violencia de Género.

### Ejes Estratégicos de Actuación:



### Atención Integral a las Víctimas de Violencia.

Desde el PMORVG se atiende a mujeres que están en situación de violencia, hayan puesto o no denuncia, tengan o no concedida Orden de Protección.

La atención integral a víctimas es de carácter gratuito, individual y personalizado, y comprende principalmente la atención social, psicológica, jurídica y orientación laboral.

Su objetivo principal es atender a las víctimas, hijos/as, familiares y/o personas que convivan o dependan de las mismas, movilizandolos todos los recursos disponibles, para su plena recuperación física y psicológica, su integración social y laboral, y su bienestar social.

### Prevención de la Violencia de Género y Sensibilización de la Ciudadanía.

Su finalidad es actuar antes de que la violencia llegue a producirse y sensibilizar sobre la gravedad del problema con programas de prevención de violencia y de promoción de la igualdad a través de:

- Programas en centros educativos.
- Campañas puntuales de sensibilización e información.
- Elaboración y divulgación de material didáctico e informativo.
- Formación a profesionales.
- Estudios y planes estratégicos.
- Jornadas y seminarios.
- Actos conmemorativos del Día Internacional para la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres.

Con los siguientes objetivos, entre otros:

- Educar en el Buen Trato.
- Analizar las adquisiciones de roles y estereotipos de género y su influencia en la perpetuación de la desigualdad y la violencia.
- Visibilizar el sexismo en diferentes ámbitos de la sociedad actual: medios de comunicación, literatura, música y cine.
- Identificar las conductas de protección y de riesgo para sufrir una situación de violencia en el uso de las nuevas tecnologías.
- Desmontar mitos del amor romántico y ofrecer alternativas sanas.
- Conocer qué es violencia de género e identificar los indicadores de abuso en las relaciones de pareja.
- Fomentar valores como la Igualdad y el Buen trato en la Infancia y en las familias.
- Favorecer la corresponsabilidad y el reparto equitativo de funciones entre hombres y mujeres.

### Participación, Cooperación y Coordinación Institucional.

Se trata de establecer redes de intercambio, información y cooperación entre los diferentes organismos, públicos y privados, involucrados en la prevención, el tratamiento y el abordaje de la Violencia de Género, de tal forma que se produzca una óptima utilización de los recursos existentes. Se realiza un trabajo coordinado con otras administraciones públicas, entidades sociales y entidades privadas.

### Cómo se accede

Las vías de acceso al Punto Municipal del Observatorio Regional contra la Violencia de Género de Pozuelo de Alarcón son las siguientes:

- Por iniciativa propia de la mujer o de sus familiares o personas allegadas o conocidas.
- Por la derivación de otros recursos o profesionales.
- A través del Punto de Coordinación de las Órdenes de Protección del Observatorio Regional de la Violencia de Género de la Dirección General de Igualdad de la Comunidad de Madrid.

### El equipo

El PMORVG lo compone un equipo interdisciplinar formado y especializado en Violencia de Género:

- Una abogada y coordinadora del equipo.
- Una trabajadora social.
- Una psicóloga.
- Una psicóloga infantojuvenil.
- Una educadora.

Intervenciones llevadas a cabo por las profesionales:

#### Atención Social

- Acogida, valoración y orientación personalizada.
- Información sobre recursos existentes, tanto municipales como de la Comunidad de Madrid o estatales.
- Gestión y tramitación de ayudas económicas propias de la DGI.
- Gestión y tramitación de otras ayudas económicas: Renta Activa de Inserción.
- Tramitación de la Acreditación Administrativa de la Situación de Violencia de Género, cuando corresponda.
- Tramitación del Servicios Telefónico de Atención y Protección (ATENPRO) a las Víctimas de Violencia de Género.
- Seguimiento de las Órdenes de Protección.
- Acompañamiento en la tramitación todas las medidas de carácter administrativo y social contenidas en las Órdenes de Protección.
- Derivación y coordinación con los recursos existentes en el municipio y los servicios especializados de la Comunidad de Madrid.

#### Atención Psicológica a mujeres

- Atención profesional especializada y personalizada.
- Entrenamiento en toma de decisiones y solución de problemas.
- Elaboración de situaciones traumáticas.
- Reconstrucción de la autoestima y seguridad en sí mismas.
- Eliminación y/o disminución de sus síntomas.
- Re-etiquetado de pensamientos distorsionados y sentimientos de culpa, fracaso, soledad e impotencia.
- Fomento de la comunicación y habilidades sociales adecuadas, para una mayor integración social, laboral y personal.
- Intervención personalizada individual o grupal.

#### Atención a menores y adolescentes

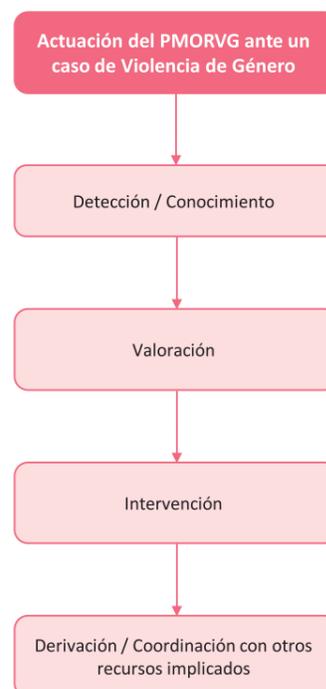
- Intervención específica con los menores que han estado expuestos a la violencia de género.
- Coordinación con los profesionales del ámbito educativo para obtener datos valiosos que ayuden en el proceso terapéutico con el niño/a.
- Coordinación con las profesionales de servicios sociales y las profesionales que atiendan al núcleo familiar.
- Seguimiento terapéutico continuado de los menores expuestos a la violencia de género.

#### Atención Jurídica

- Apoyo jurídico personalizado a las víctimas.
- Información sobre el beneficio de Justicia Gratuita.
- Promoción de la asistencia letrada de la víctima.
- Asesoramiento legal en la cumplimentación de formularios y trámites.
- Redacción de escritos básicos.
- Coordinación de actuaciones judiciales, policiales y psicosociales
- Recepción y seguimiento de las Órdenes de Protección (OP) y otras Resoluciones Judiciales, derivadas desde el Punto de Coordinación de las Órdenes de Protección ubicado en la D.G.I. de la Comunidad de Madrid.
- Información sobre derechos y ayudas.

## Itinerario en el PMORVG:

- Primer contacto con la mujer para realizar una entrevista de valoración a través de llamada telefónica o correo postal.
- Acogida de la mujer y apertura de expediente.
- Fase de Valoración: la primera entrevista se procurará que sea realizada conjuntamente por la trabajadora social y la abogada. En esta primera entrevista se realiza:
  - Valoración de su situación, necesidades específicas y riesgo percibido para ofrecimiento de unas u otras prestaciones asistenciales.
  - Información sobre recursos y derechos.
  - Medidas de autoprotección.
  - Cuanta otra información solicite la mujer.
- Fase de Diseño de la intervención: junto con el resto del equipo multidisciplinar se diseña un itinerario específico y personalizado de intervención.
- Fase de Intervención: prestación de los servicios que sean necesarios: atención social, psicológica, jurídica y/o laboral, y seguimiento continuado de su situación.
- Coordinación con otros recursos y/o derivación de las víctimas:
  - Coordinación con la DGI.
  - Coordinación y derivación, en su caso, a otros PMORVG de la Comunidad de Madrid.
  - Coordinación y derivación a recursos municipales.
  - Coordinación y derivación a centros y servicios especializados de la Comunidad de Madrid.
  - Coordinación con los profesionales del Servicio Telefónico de Atención y Protección (ATENPRO), gestionado por Cruz Roja.
  - Coordinación permanente con Policía Nacional y Municipal para seguimiento de los casos.
  - Coordinación y seguimiento de las medidas judiciales con Policía Nacional y Municipal.
  - Coordinación con Juzgados y Equipo Psicosocial.
  - Coordinación con los/as abogados/as de las víctimas y otros/as profesionales que intervienen con las mismas.
  - Coordinación con el tejido asociativo del municipio



## 5.1.2. LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES

### Concejalía de Familia, Mujer y Servicios Sociales

Av. Juan XXIII, 10.  
Tel. 913984000  
c.familiayasuntossociales@pozuelo.madrid

### Unidad de Trabajo Social "Padre Vallet."

Plaza del Padre Vallet, s/n.  
Tel. 913523874

### Unidad de Trabajo Social "Voturno".

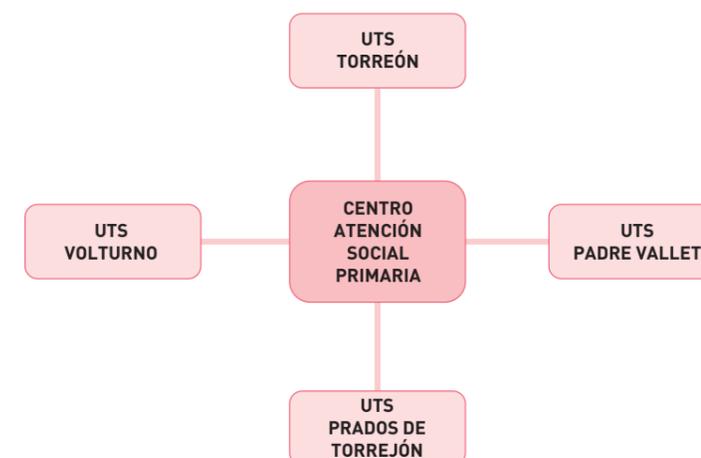
C/ Voturno, 2.  
Tel. 915120340

### Unidad de Trabajo Social "Prados de Torrejón".

Av. Juan XXIII, s/n.  
Tel. 913523105

Los Servicios Sociales son un servicio público y universal, y constituyen la puerta de entrada de los ciudadanos al Sistema Público de Servicios Sociales.

Se ubican dentro de la Concejalía de Familia, Mujer y Servicios Sociales del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón, y cuentan con un Centro de Atención Social Primaria compuesto por 4 Unidades de Trabajo Social (UTS). Estas unidades son el equipamiento básico de los Servicios Sociales, donde cualquier persona puede acudir a exponer su demanda de atención social y será atendido por profesionales en función de su situación específica. Este equipo profesional podrá dar respuestas diversas a las situaciones planteadas, o bien podrá canalizar o derivar hacia otros recursos más adecuados o idóneos.



Tal como recoge la Ley 11/2003 de 27 de marzo de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, los Servicios Sociales tienen la finalidad de promover el bienestar de las personas, la prevención de situaciones de riesgo y la compensación de déficits de apoyo social, centrandose su interés en los factores de vulnerabilidad o dependencia que, por causas naturales o sobrevenidas, se puedan producir en cada etapa de la vida y derivar en problemas personales.

El equipo técnico está compuesto por Trabajadoras Sociales, Educadoras de Familia, Mediador Intercultural y Mediadora Social, así como departamento administrativo.

Los Servicios Sociales dan respuesta a las demandas de los ciudadanos mediante un conjunto de prestaciones técnicas, materiales y/o económicas, cuya finalidad consiste en mejorar la calidad de vida de las personas de Pozuelo de Alarcón y apoyar a cubrir las necesidades sociales.

Desde los distintos centros ubicados en diferentes zonas geográficas del Municipio, se pretende dar una respuesta adecuada y adaptada a cada situación individual, desde una perspectiva comunitaria, ya que se interviene en el mismo ambiente y entorno donde vive y se relaciona la persona.

### Los profesionales de los Servicios Sociales ofrecen:

- Una primera acogida y contextualización.
- Una atención integral y multidisciplinar.
- Información, valoración, orientación.
- Asesoramiento, apoyo y acompañamiento social.
- Atención Social y Socioeducativa ante situaciones de dificultad.
- Gestión y tramitación/derivación a los recursos sociales para responder a las demandas y necesidades: servicios de ayuda a domicilio, servicio de Teleasistencia domiciliaria, etc.
- Prestaciones económicas municipales: tienen carácter temporal, se valoran técnicamente y a través de las Ordenanzas y baremos establecidos.
- Apoyo en la tramitación de prestaciones o recursos de otros Organismos públicos: Renta Mínima de Inserción (RMI), Reconocimiento de Grado de Discapacidad, Reconocimiento de la situación de Dependencia, etc.
- Participación en proyectos comunitarios o intervenciones grupales.
- Coordinación con profesionales de otros ámbitos: trabajo en red.



### Trabajo Social y Educación Familiar

Son prestaciones técnicas que lleva a cabo directamente los y las profesionales con su intervención, realizando tanto entrevistas personales y/o familiares, como visitas a domicilio.

1. Servicio de Información, Valoración y Orientación (SIVO)  
Los Servicios Sociales ofrecen una primera entrevista de acogida, con una atención integral que engloba la información, valoración y orientación más adecuada a la demanda planteada.
2. Intervención social y/o socioeducativa  
Los Servicios Sociales dan respuesta a situaciones puntuales, pero también a situaciones más complejas que requieren de una intervención o acompañamiento social y/o educativo que se puede alargar en el tiempo. Cualquier persona o familia que atraviese un momento de dificultad puede ser apoyado con las intervenciones planificadas por el Equipo de Intervención de los Servicios Sociales. Entre otras funciones, tienen:

- Recoger la demanda y la información familiar (lo que puede conllevar varias entrevistas).
- Realizar un diagnóstico social de la situación.
- Establecer un Programa de Intervención Familiar con los objetivos, acciones, y temporalidad de la intervención propuesta y consensuada con la persona/familia.
- Acompañar, orientar e informar durante todo el proceso con el objetivo de avanzar en la situación de dificultad e ir superando los obstáculos, disminuyendo así el deterioro de la situación personal y previniendo situaciones más conflictivas o de riesgo.
- Facilitar prestaciones materiales o económicas acordes a la situación de dificultad, como forma de apoyo temporal en un momento excepcional, y con el objetivo de mejorar la calidad de vida.

Terminan la intervención una vez alcanzados los objetivos propuestos.

3. Servicio de educación familiar  
La intervención socioeducativa tiene como objetivo dotar a las familias de habilidades para mejorar su dinámica y favorecer el crecimiento personal y social de todos sus miembros en las siguientes áreas: convivencia y organización familiar, educativa/formativa, social, educación para la salud, desarrollo personal y ocio.

Se accede por derivación de la Trabajadora Social.

### Servicio de Extranjería

Se trata de un Servicio de información y orientación especializado dirigido a personas de origen extranjero sobre temas de su interés (educación, empleo, sanidad, vivienda, recursos sociales, ocio, deporte, impuestos, retorno voluntario, etc.) una vez llegan al municipio.

En aquellos casos que así lo requieran podrán ser derivados a otros servicios o programas, tanto de la Concejalía de Familia, Mujer y Servicios Sociales, como a otros recursos municipales.

### Prestaciones económicas

Son ayudas económicas temporales, que pueden ser de pago único o de carácter periódico, cuyo objetivo es apoyar económicamente en situaciones transitorias o puntuales de necesidad, y que van acompañadas de una intervención social.

Las prestaciones económicas municipales se encuentran aprobadas en las Bases Reguladoras y Baremo para la concesión de Ayudas Económicas de los Servicios Sociales en el Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón.

### Servicios Municipales

Se gestionan para resolver una necesidad planteada y previa valoración técnica y cumplimiento de requisitos de la normativa vigente, son:

- Servicio de Ayuda a Domicilio Municipal
- Servicio de Respiro
- Servicio de Teleasistencia Municipal
- Servicio de Manutención a domicilio
- Prestaciones de apoyo a la conciliación y otras situaciones de necesidad

### Información y gestión de recursos propios de otras Administraciones

Entre otros:

- Renta Mínima de Inserción
- Ingreso Mínimo Vital
- Seguridad Social: Prestaciones / Pensiones de Trabajadores
- Prestaciones no contributivas
- Dependencia
- Residencias Temporales y de Emergencia
- Residencias Maternales

Otras informaciones de Servicios Sociales:

Del mismo modo, desde Servicios Sociales se puede informar de cualquier otro servicio o proyecto incluido en cualquiera de los Programas Específicos de la Concejalía de Familia, Mujer y Servicios Sociales: Mayores, Familia e Infancia, Atención a la Discapacidad, Mujer y Violencia de Género.

### Ante la Violencia de Género:

Cuando los Servicios Sociales detecten y valoren una situación de Violencia de Género, ofrecerán a las personas interesadas su derivación al PMORVG a través de los mecanismos de derivación internos que hay entre ambos equipos.

Siempre que la mujer preste su consentimiento se derivará por tanto al PMORVG que, al ser un servicio de carácter voluntario, sólo intervendrá con aquellas mujeres que lo deseen.

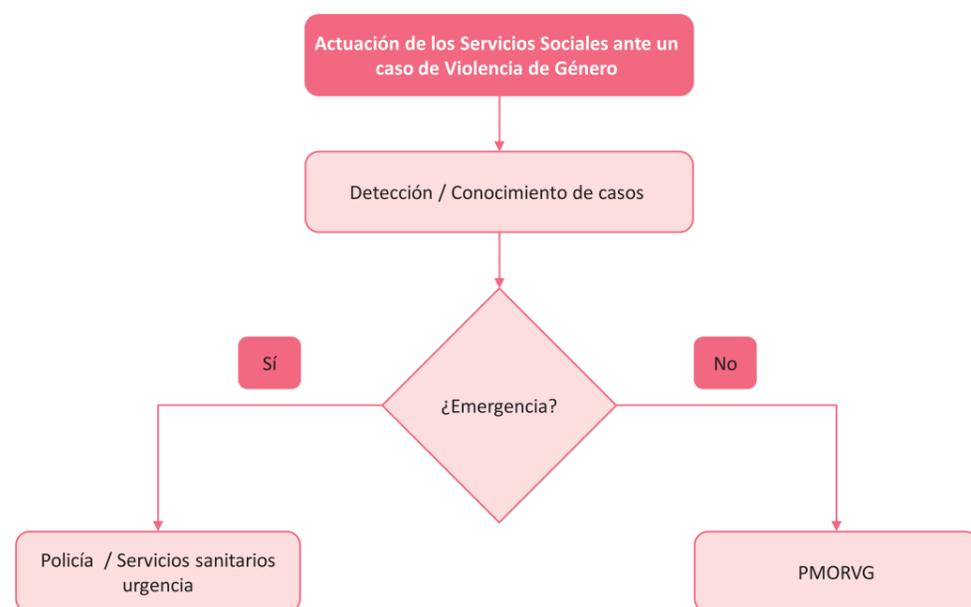
El PMORVG citará a la mujer, valorará su situación y diseñará un plan de intervención específico.

Cada caso se coordinará periódicamente con las profesionales de los Servicios Sociales para ofrecer la mejor atención.

En el caso de que el PMORVG atienda un caso de una mujer víctima de Violencia de Género que precise de atención de los servicios sociales municipales, realizará un informe de derivación. Si la mujer tiene hijos e hijas menores de edad o personas dependientes a su cargo se informará a los servicios sociales siempre que se haya podido valorar una situación de riesgo para los mismos. Esta derivación se realizará teniendo o no el consentimiento expreso de la mujer.

Por parte de los Servicios Sociales:

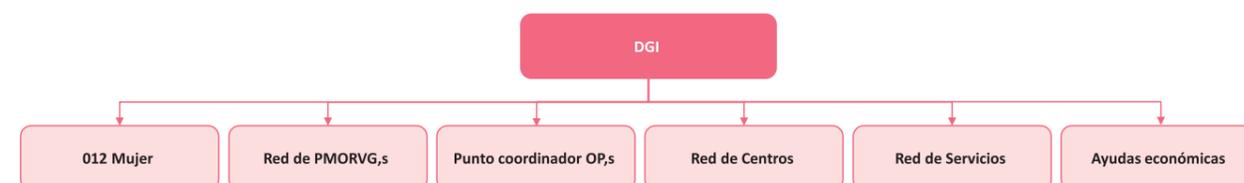
- Valorarán y baremarán las ayudas económicas y prestaciones técnicas que la mujer necesite.
- Si existen menores a cargo o personas dependientes, valorarán los indicadores de riesgo o desprotección.
- Coordinarán esos casos periódicamente con el PMORVG.



## 5.1.3. LA DIRECCIÓN GENERAL DE IGUALDAD (DGI)

**Consejería de Familia, Juventud y Política Social Comunidad de Madrid**  
C/ Manuel de Falla, 7, Madrid  
Tel. 917206223/ 6224  
secretariadgigualdad@madrid.org

La Dirección General de Igualdad de la Comunidad de Madrid es el órgano encargado de poner en marcha todos los mecanismos organizativos necesarios para la coordinación con las Administraciones Locales, con el objetivo de conseguir la máxima eficacia y eficiencia en la ejecución de las medidas destinadas a combatir la Violencia de Género en el territorio autonómico.



Pone a disposición de la ciudadanía el **Teléfono de atención 012 Mujer**, atendido por psicólogas y para dar información sobre los recursos disponibles (jurídicos, administrativos y sociales). Además, si detecta una situación urgente o crítica se hace un desvío automático al teléfono de emergencia 112. Ofrece también la atención en inglés, francés y rumano.

La DGI cuenta con una **Red de Centros y Servicios para Mujeres** especializados en materia de Violencia de Género.

En un primer nivel de asistencia cuenta con la Red de los **54 Puntos Municipales del Observatorio Regional contra la Violencia de Género (PMORVG)** y en un segundo nivel con los siguientes programas y recursos, a los cuales se accede a través de los PMORVG:

### Centros para víctimas de violencia de género

Están constituidos por recursos específicos, residenciales y no residenciales, y tienen como objeto ofrecer atención integral para mujeres, menores y personas dependientes que han sido víctimas de Violencia de Género. Los servicios principales que se prestan son alojamiento, manutención, atención psicosocial, orientación jurídica, orientación laboral y seguridad.

### Centros residenciales

Proporcionan alojamiento temporal y manutención tanto a las mujeres como a sus hijos e hijas, a la vez que desarrollan programas de apoyo, asesoramiento especializado y ayuda en la búsqueda de alternativas estables.

### Centros de emergencia.

Tienen por objeto dispensar alojamiento seguro e inmediato, así como manutención y otros gastos a las mujeres y menores a su cargo, por un tiempo limitado.

### Centros de acogida.

El objetivo de estos centros es dar protección, además de una atención integral a mujeres víctimas de violencia de género y a sus hijos/as en diferentes situaciones de necesidad y cuando se aconseja su ingreso en recurso residencial. Sirven de alojamiento temporal mientras se lleva a cabo un plan de atención integral dirigido a facilitar la normalización de la vida de las mujeres víctimas de violencia. Estos centros cuentan con equipos multidisciplinares formados por profesionales sociales, juristas y psicólogos, que dan apoyo tanto a las mujeres como a sus hijos e hijas.

### Pisos tutelados.

Se utilizan como salida de los centros de acogida, en aquellos casos en los que, de acuerdo con la situación de las mujeres, se considera necesario apoyarlas como continuación del proceso iniciado en las mismas. Su objetivo es conseguir la autonomía personal y familiar sin que exista la necesidad de una protección tan amplia como la prestada en los centros.

### Centros para mujeres víctimas del tráfico de personas con fines de explotación sexual y que desean abandonar el ejercicio de la prostitución:

Son centros en los que se atiende a mujeres mayores de edad que desean abandonar el ejercicio de la prostitución ofreciendo una atención residencial temporal y un plan de intervención individual.

### Centros para mujeres jóvenes víctimas de violencia.

Atienden a mujeres jóvenes víctimas de violencia con problemas de estructuración personal, familiar y/o social, que carecen de apoyo familiar y/o recursos económicos. Todos los centros ofrecen alojamiento temporal y un plan de intervención individualizado.

### Centro para mujeres reclusas y ex reclusas.

El objetivo de este centro es prestar un servicio de acogida y atención integral a mujeres reclusas y ex reclusas, víctimas de violencia de género con o sin hijos, carentes de apoyo familiar y de recursos económicos, en distintas situaciones penitenciarias (tercer grado, libertad condicional, mujeres sin acceso a permisos penitenciarios, etc.).

### Centro para mujeres víctimas de violencia de género mayores de 65 años

Tiene por objeto facilitar un alojamiento seguro y estable, proporcionar manutención y prestar una atención integral a las mujeres mayores de 65 años (y en su caso, a las personas dependientes a su cargo) orientada a recuperar la autoestima y el control sobre sus vidas.

## Centros no residenciales

Se trata de centros de intervención especializada para la recuperación de las secuelas que sufren las víctimas de Violencia de Género, ya sea la violencia en la pareja o violencia sexual.

### Centro de atención psicosocial. Programa MIRA.

Es un recurso de atención psicosocial especializada que tiene como objetivo la recuperación emocional y social de las mujeres, sus hijas e hijos y personas dependientes, víctimas de Violencia de Género.

### Centro para la atención integral a las mujeres víctimas de agresiones sexuales (CIMASCAM).

Tiene por objetivo proporcionar tratamiento psicológico, orientación, apoyo, asistencia y defensa jurídica a mujeres víctimas de acoso, abuso y agresiones sexuales y a los miembros de su entorno familiar. Además de asistencia directa, se realizan actividades de prevención, divulgación, sensibilización y formación, mediante la celebración de jornadas, seminarios, etc.

### Proyecto Esperanza.

Tiene por objetivo proporcionar tratamiento psicológico, orientación y apoyo jurídico a mujeres víctimas del tráfico de personas con fines de explotación sexual. Además de la asistencia directa, se realizan acciones de sensibilización y formación a la sociedad en general y a los principales agentes implicados.

### Centro de día para mujeres Ayaan Hirsi Ali

Tiene como objetivo la atención a mujeres españolas e inmigrantes (magrebíes, especialmente) que se encuentran en situación de conflicto por violencia de género, por circunstancias personales, familiares o sociales. Ofrecen información y orientación psicosocial y jurídica, promueven la autonomía personal y la responsabilidad, fomentando la ayuda mutua. Cuentan con servicio de ludoteca y mediación.

### Centro de Día para Mujeres Pachamama

Tiene como objetivo la atención a mujeres españolas e inmigrantes (iberoamericanas, especialmente) que se encuentran en situación de conflicto por violencia de género, por circunstancias personales, familiares o sociales. Ofrecen información y orientación psicosocial y jurídica, promueven la autonomía personal y la responsabilidad, fomentando la ayuda mutua. Cuentan con servicio de ludoteca y mediación.

## Otros servicios y recursos de atención a las víctimas:

Se accede por derivación de las profesionales de la Red de Centros y Puntos Municipales del Observatorio Regional de Violencia de Género a través de la Dirección General de Igualdad son:

### Servicio de Orientación Jurídica S.O.J.

Este servicio de carácter gratuito se crea con la finalidad de ayudar, acercar y facilitar el acceso a la justicia de las mujeres víctimas. Ofrece atención e información sobre defensa de los derechos, tramitación de reclamaciones y obtención de la asistencia jurídica gratuita.

### Red de puntos de empleo para mujeres

Algunas oficinas de empleo de la Comunidad de Madrid actúan como puntos de atención, en lo que a empleo se refiere, a las víctimas de violencia y facilitan su inserción al mercado laboral. Se accede por derivación de los profesionales de la red de atención integral para la violencia de género de la Comunidad de Madrid.

### Programa ATIENDE (Atención e intervención del daño emocional)

Se trata de un servicio sanitario que valora y atiende los problemas de daño emocional que padecen las mujeres y menores víctimas de violencia de género, con y sin orden de protección, prestándose atención psiquiátrica, psicológica y social. Dispone de un recurso de atención específico para mujeres y otro para menores que están ubicados físicamente en espacios diferentes.

### Unidad de atención a los familiares de las víctimas mortales por violencia de género

Facilita información y orientación sobre derechos y recursos a los familiares de las mujeres víctimas mortales por violencia de género, especialmente a los menores. Se coordina con otros recursos psicosociales o educativos para ofrecer una respuesta integral.

### Unidad de atención a adolescentes víctimas de violencia de género en sus relaciones de pareja y a sus familiares

El objetivo del Programa es reconocer y atender la violencia de género en los que la víctima directa sea una mujer menor de edad, estableciendo un primer nivel de consulta y orientación a través de un servicio gratuito, seguro y confidencial de atención mediante una línea de ayuda online, un servicio de línea telefónica y una dirección de correo electrónico; y un segundo nivel de atención e intervención a través de una unidad de atención psicológica especializada a chicas adolescentes menores de edad víctimas de violencia de género en sus relaciones de pareja. Ofrece atención y asesoramiento a sus familias.

## Ayudas para mujeres víctimas de violencia de género:

### Ayudas económicas de pago único para mujeres víctimas de violencia de género.

Destinadas a prestar apoyo económico a las mujeres víctimas de violencia de género para las que quede acreditada insuficiencia de recursos y unas especiales dificultades para obtener un empleo, con la finalidad de garantizar sus derechos.

**Ayudas individuales para favorecer la autonomía** de mujeres víctimas de violencia de género procedentes de centros residenciales para víctimas de violencia de género y/o en riesgo de exclusión social dependientes de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social.

## Punto de Coordinación de las Órdenes de Protección de Víctimas de Violencia de Género:

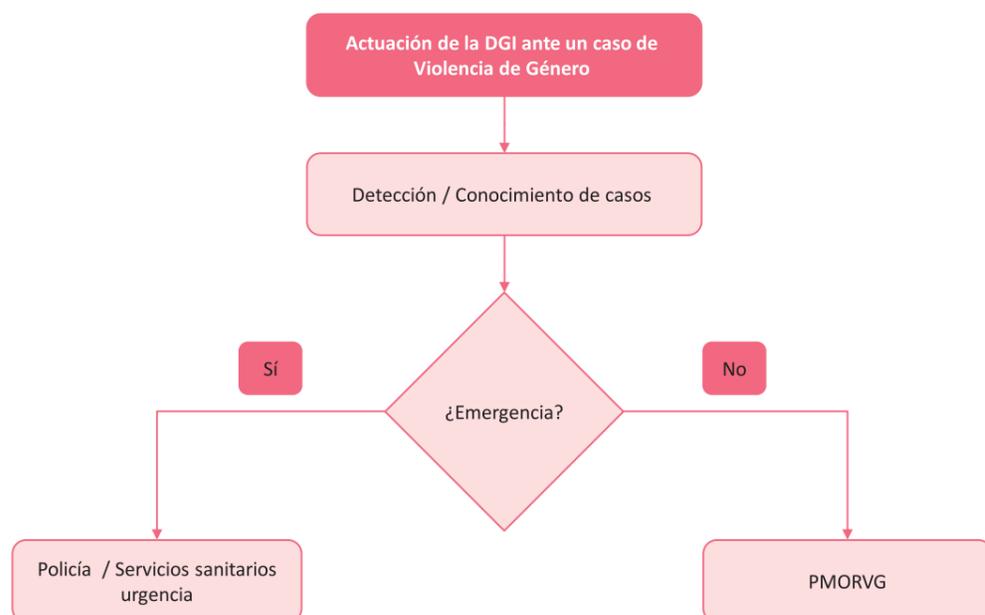
La DGI gestiona esta unidad administrativa, a la que los juzgados remiten las Órdenes de Protección y desde donde se procede a la derivación de las mismas al PMORVG que proceda.

**Como Punto de Coordinación de las Órdenes de Protección, la actuación de la DGI es la siguiente:**

- Recepción de las Órdenes de Protección desde los Juzgados.
- Apertura de un expediente a la víctima, si fuese la primera vez que solicita la Orden.
- Recogida de datos básicos que deberán ser incluidos en el expediente.
- Información y orientación de recursos a las víctimas.
- Derivación al PMORVG que corresponda.
- Seguimiento de las actuaciones de los PMORVG.
- Actualización de datos.
- Evaluación del cumplimiento de las medidas adoptadas.



La DGI pone a disposición de los PMORVG un servicio telemático (RAM-W), de derivación de expedientes con alguna medida judicial de protección, (Orden de Protección, medida cautelar o sentencia condenatoria), que recoge además de la información del procedimiento judicial y los datos de la mujer, la actuación realizada desde el Punto de Coordinación en el contacto establecido con la mujer.



## 5.1.4. LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO

**Ministerio de Igualdad**  
ciudadania.igualdad@igualdad.gob.es

La Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género se crea por artículo 29 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de protección Integral contra la Violencia de Género.

Le corresponde proponer, impulsar, coordinar y asesorar en todas las medidas que se lleven a cabo en esta materia.

Ofrece a través de su página web:

- Información útil para la mujer y su entorno: cómo detectar y qué hacer
- Recursos de apoyo y prevención ante casos de violencia de género
- Sensibilización y concienciación
- Estadísticas, encuestas, estudios e investigaciones



Cuenta con los siguientes **Recursos**:

### Servicio 016 de información y de asesoramiento jurídico

Servicio telefónico gratuito y confidencial de información, de asesoramiento jurídico y de atención psicosocial inmediata por personal especializado a todas las formas de violencia contra las mujeres. La información y la atención psicosocial inmediata están disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año. El asesoramiento jurídico está disponible de 8 a 22 horas, de lunes a domingo.

**El servicio es accesible a través de tres canales:**

Teléfono corto: 016.  
Correo electrónico: [016-online@igualdad.gob.es](mailto:016-online@igualdad.gob.es)  
Mensajería instantánea Whatsapp: número 600 000 016

**Accesible a las personas con discapacidad auditiva y/o del habla por varios medios:**

Teléfono 900 116 016  
Servicio Telesor  
Servicio de videointerpretación SVIsual

Accesible a las personas extranjeras mediante la atención en diferentes lenguas.

Cuando se trate de llamadas referidas a situaciones de emergencia, se derivará al teléfono 112.

Las llamadas realizadas por personas menores de edad serán derivadas al Teléfono ANAR de Ayuda a Niños y Adolescentes.

## Servicio Telefónico de Atención y Protección para víctimas de la Violencia de Género (ATENPRO):

Es una modalidad de servicio que, con la tecnología adecuada, ofrece a las víctimas de Violencia de Género una atención inmediata, ante las eventualidades que les puedan sobrevenir, las 24 horas del día, los 365 días del año y sea cual sea el lugar en que se encuentren.

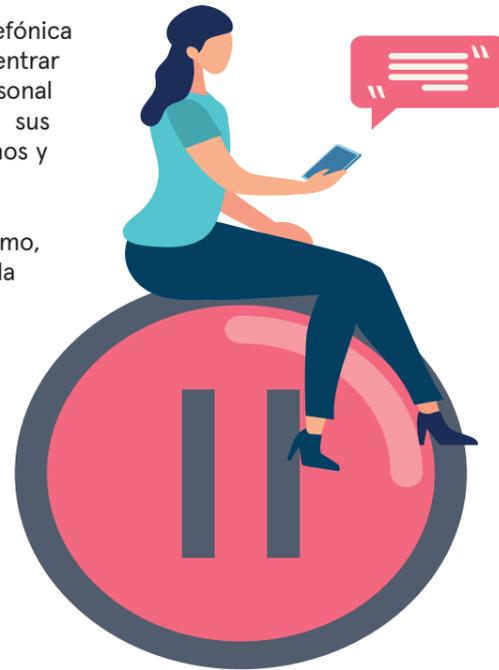
El servicio se basa en la utilización de tecnologías de comunicación telefónica móvil y de telelocalización. Permite que las mujeres víctimas puedan entrar en contacto en cualquier momento con un centro atendido por personal específicamente preparado para dar una respuesta adecuada a sus necesidades, bien por sí mismas o movilizando otros recursos humanos y materiales.

Para la gestión del servicio, el Ministerio de Igualdad, titular del mismo, suscribe con carácter anual un Convenio de Colaboración con la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP).

Pueden solicitar el servicio las víctimas de la Violencia de Género que cumplan los siguientes requisitos:

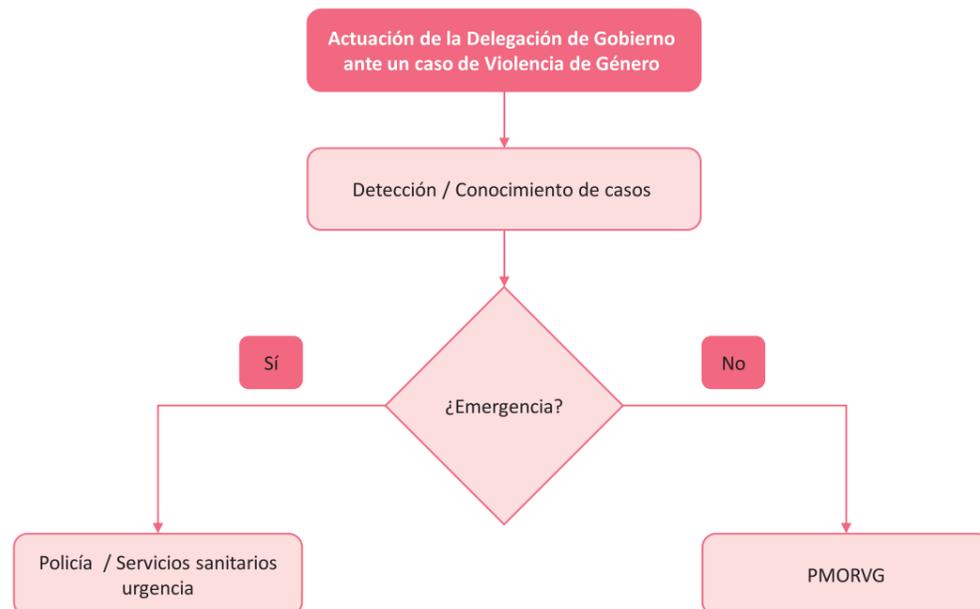
- No convivir con la persona o personas que le han sometido al maltrato.
- Participar en los programas de atención especializada para víctimas de la Violencia de Género existentes en su territorio autónomo.

Se gestiona a través del PMORVG en colaboración con la Cruz Roja.



## Control COMETA:

Se trata de un dispositivo para el control telemático de medidas y penas de alejamiento en el ámbito de la Violencia de Género. Su puesta en funcionamiento es prescrita por un órgano judicial. Entre las tareas desarrolladas por el Centro de Control COMETA, está relacionarse con los órganos judiciales, el Ministerio Fiscal y las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. El centro de control está operativo las 24 horas del día los 365 días del año.



## 5.1.5. CRUZ ROJA ASAMBLEA POZUELO DE ALARCÓN

Av. Juan XXIII, 6-8.  
Tel. 913512750  
cl-pozuelo@cruzroja.es

En el municipio de Pozuelo de Alarcón, Cruz Roja realiza actuaciones en materia de prevención e intervención con mujeres víctimas de Violencia de Género a través de:

- Acompañamiento social a las mujeres que sufren violencia de género, con actuaciones como grupos de apoyo y empoderamiento para crear espacios seguros de ventilación emocional, crear redes de apoyo, capacitación en competencias personales, actividades de ocio y apoyo económico puntual en función de su situación de vulnerabilidad, destinado a su recuperación.
- En materia de prevención, se realizarán campañas de sensibilización a lo largo del año, y en especial el 8 de marzo por el Día Internacional de la Mujer, y el día 25 de noviembre por el Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer. Además de desarrollar talleres de prevención de conductas violentas en institutos y en ocio nocturno actuaciones de prevención y sensibilización.
- Entrega del dispositivo ATENPRO. Cruz Roja es una entidad prestadora del servicio de teleasistencia móvil, en coordinación con el PMORVG. Además, ofrece una intervención integral para su recuperación y bienestar personal.



Es importante señalar el trabajo de coordinación que se realiza entre Cruz Roja y el PMORVG, a través del servicio "Servicio Telefónico de Atención y Protección para Víctimas de la Violencia de Género" (ATENPRO).

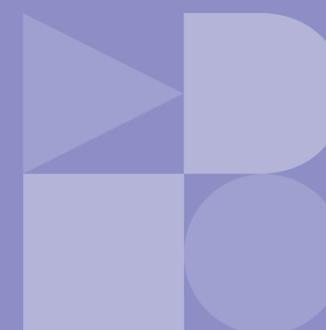
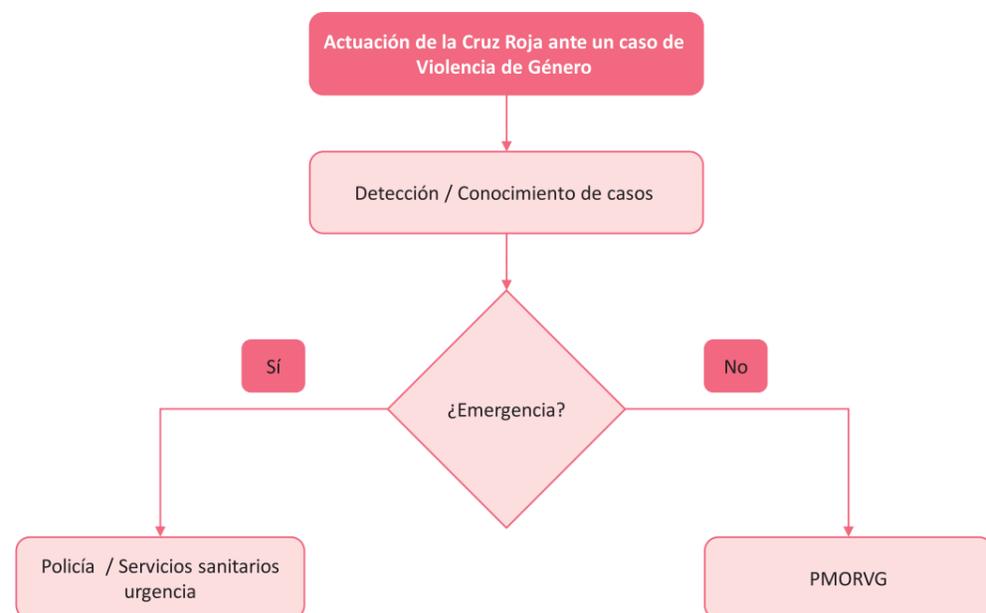
El PMORVG es la puerta de entrada al servicio ATENPRO, ya que es el que tramita la solicitud de la mujer víctima, comprometiéndose a cumplir con las obligaciones derivadas del Protocolo de Actuación del Servicio. La solicitud de alta ordinaria es dirigida a Cruz Roja Madrid, entidad que la valora y que acuerda el alta, si la misma cumple los requisitos establecidos. En caso de que se trate de un alta excepcional, la solicitud es enviada a la FEMP. Una vez que la solicitud tenga la autorización, Cruz Roja Pozuelo es la encargada de ponerse en contacto con el PMORVG para recabar toda la documentación que sea necesaria para la prestación del servicio, así como de entregar el dispositivo a la víctima.

Una vez concedido el dispositivo, la mujer puede hacer uso del mismo cuantas veces sean necesarias. Desde el Centro de Atención Telefónica de Cruz Roja (Madrid) se debe establecer un contacto periódico con la víctima para hacer un seguimiento permanente de su caso, mantener actualizados sus datos personales, comprobar el adecuado funcionamiento del sistema e intervenir, si las circunstancias así lo requieren. Asimismo, y en aras de garantizar su atención y protección, se debe producir un trabajo de coordinación permanente y de seguimiento entre el PMORVG y Cruz Roja Pozuelo.

### Interacción con el PMORVG:

Tras la detección y valoración de la situación de Violencia de Género por parte del personal técnico o voluntario de Cruz Roja, y siempre que la mujer preste su consentimiento se derivará al PMORVG. Al ser un servicio de carácter voluntario solamente se intervendrá con aquellas mujeres que lo deseen.

El PMORVG citará a la mujer, valorará su situación y diseñará un plan de intervención específico.



## 5.2 Recursos de Seguridad y Protección



En Pozuelo de Alarcón coexisten dos cuerpos de policía que conviven con estrecha coordinación: El Cuerpo Nacional de Policía y la Policía Municipal.

Compete a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado la investigación y persecución de los casos de violencia de género de los que tenga conocimiento por cualquier vía, así como la protección de las mujeres víctimas de dicha violencia y menores a su cargo. Para ello cuentan con herramientas de Valoración Policial del Riesgo.

El Art. 31.1 de LO 1/2004 de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, y Protocolo de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad señala que: “El Gobierno establecerá, en las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, unidades especializadas en la prevención de la Violencia de Género y en el control de la ejecución de las medidas judiciales adoptadas”.

Además, el Art. 31.2 del referido texto legal señala que: “El Gobierno con el fin de hacer más efectiva la protección de las víctimas, promoverá las actuaciones necesarias para que las Policías Locales, en el marco de su colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, cooperen en asegurar el cumplimiento de las medidas acordadas por los órganos judiciales”.



## 5.2.1. CUERPO NACIONAL DE POLICIA

### Comisaría de Policía Nacional

Camino de las Huertas, 36.

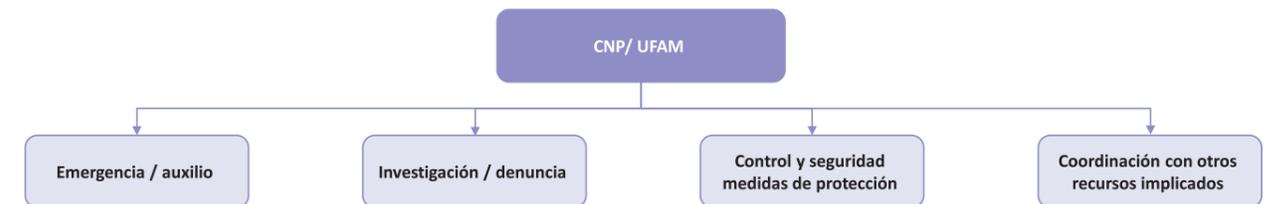
Tel. emergencias. 091/ 112

Tel. centralita. 917990482

App ALERTCOPS

Dentro del Cuerpo Nacional de Policía las UFAM (Unidades de Atención a la Familia y Mujer) son las unidades policiales especializadas en la lucha contra la Violencia de Género, doméstica y sexual. Son un servicio policial integral en el ámbito de la familia y mujer a nivel nacional que cuenta con personal especializado con capacidad para atender, escuchar y comprender a todas las víctimas. Recogen la denuncia, investigan y prestan la protección que necesite la víctima. También informan sobre el proceso y los recursos que le pueden ayudar.

El Protocolo de Actuación del Cuerpo Nacional de Policía tiene Fases bien diferenciadas:



### Fase de Investigación/Denuncia

Desde el mismo momento en que la UFAM tiene conocimiento de un hecho que pudiera ser constitutivo de infracción penal en materia de Violencia de Género, se llevarán a cabo las siguientes **actuaciones** dirigidas a determinar la existencia de los hechos, y la intensidad de la situación de riesgo, para su posterior valoración a través del sistema nacional de valoración de riesgo.

- Se informará a la víctima de su derecho a ser asistida por letrado especializado en Violencia de Género, desde el mismo momento de interponer la denuncia, así como de la asistencia jurídica gratuita, independientemente de sus ingresos.
- Se le informará igualmente de su derecho a solicitar Orden de Protección, explicándole el contenido y alcance de ésta.
- Si la víctima presentara lesiones y no aportara el correspondiente parte médico, se la derivará y/o acompañará a un centro sanitario para ser asistida.
- Se tomará declaración a la víctima, procurando que sea detallada, exhaustiva y pormenorizada permitiéndole expresarse espontáneamente.
- Si la víctima fuere extranjera y no conociera el idioma español, se le solicitará un intérprete.
- Se le preguntará por la situación familiar, económica, laboral tanto de la víctima como de todos los miembros de la familia.

- Se le solicitará información sobre el agresor (características físicas, lugares que frecuenta, adicciones, fotografías, etc.).
- Se tomará declaración a los testigos, si los hubiere, así como a los agentes que hubieren intervenido en auxilio de la víctima.
- Se recabará información sobre el entorno vecinal.
- Se verificará si existen denuncias anteriores, posibles antecedentes del agresor y si hubiere habido anteriores actuaciones policiales con la víctima.
- Se comprobará mediante el Registro Central para la protección de las víctimas de Violencia Doméstica, si han existido con anterioridad medidas de protección acordadas por la Autoridad Judicial.
- Se cumplimentará a través del sistema informático la Valoración de Riesgo de la víctima, y a tenor del resultado de valoración, se adoptarán las medidas de protección necesarias.
- Se informará a la víctima de los teléfonos de contacto, así como de las medidas de autoprotección.
- Si la víctima fuere extranjera en situación irregular se le informará de su de su derecho a regularizar su situación según el Reglamento de Extranjería.
- Se procederá a la detención del agresor, si se ajusta a derecho, evitando siempre la concurrencia en un mismo espacio de éste, con la víctima.
- Se incautarán las armas e instrumentos peligrosos que obren en poder del agresor.
- Se trabajará en coordinación con el resto de las instituciones: PMORVG, servicios sociales, servicios sanitarios, otras policías, etc.
- Finalmente se remitirá el atestado policial al Órgano Judicial, acompañando todos los documentos que se han tramitado durante el atestado, solicitud de Orden de Protección, si la hubiere, parte de lesiones, declaración de las partes etc.

#### En la toma de denuncia la víctima:

- Podrá interponer la denuncia en las Oficinas de Denuncias y Atención al Ciudadano (ODAC) 24 horas durante los siete días de la semana, si ocurre fuera del horario operativo de la UFAM.
- Podrá estar acompañada de la persona que desee en todo momento.
- Contará con intérpretes de lengua de signos e idiomas extranjeros si lo necesitan.
- Serán tenidas en cuenta sus necesidades específicas en caso de discapacidad.

### Fase de Control y Seguimiento de las Medidas Judiciales de Protección

En esta segunda fase de control y seguimiento de las medidas judiciales adoptadas, la UFAM de Pozuelo de Alarcón lleva a cabo las siguientes actuaciones:

- Análisis, control y evaluación, tanto respecto de las víctimas como de los agresores.
- Atención personalizada a cada una de las víctimas en función del nivel de riesgo reflejado.
- Contactos personales y telefónicos permanentes con las víctimas, con la finalidad de transmitir a las mismas la mejor sensación de seguridad.
- Detectar y controlar las posibles situaciones de riesgo para la mujer.
- Hacer un seguimiento de la evolución de la situación de riesgo de la víctima, aplicando las medidas de protección policial adecuadas a cada nivel de riesgo.
- Servir de referencia permanente a la víctima en cuantas situaciones de riesgo sean percibidas por la misma, requiriendo la actuación inmediata de aquellas Unidades operativas que permitan la evitación del daño.
- Servir de enlace entre la víctima de Violencia de Género y los servicios asistenciales especializados en atención a la mujer.

- Asesorar, auxiliar y acompañar en su caso, a la víctima con ocasión de los correspondientes procedimientos policiales y judiciales, en coordinación con otras unidades operativas que se estime conveniente.
- Análisis del contenido de la resolución judicial.
- Revisión de datos y antecedentes obtenidos en la fase de investigación.
- Contacto con la víctima lo antes posible, primero de manera telefónica para comprobar su situación.
- Entrevista personal con la víctima.
- Contacto telefónico y entrevista con el agresor.

#### ENTREVISTA PERSONAL CON LA VÍCTIMA

- Conocer en profundidad su caso, entorno familiar, laboral, personal, y cuanta información sea necesaria para poder ofrecerle una mejor protección.
- Comprobar y revisar la situación de riesgo.
- Transmitirle seguridad.
- Proporcionarle información, sobre las medidas contenidas en la Orden de Protección o resolución judicial, sus efectos y obligaciones.
- Ofrecerle información sobre los Servicios Sociales del municipio y recursos a su alcance de tipo asistencial. Asistencia jurídica gratuita, si careciere de recursos y, caso de no serle reconocido este derecho hacerle saber que deberá abonar los honorarios devengados por la intervención del letrado.
- Derechos y ayudas contemplados en la LO 1/2004.
- Procedimiento a seguir en caso de incumplimiento, por parte del agresor de las medidas judiciales adoptadas.
- Consejos sobre medidas de autoprotección, así como las medidas policiales que se le van a establecer en función del nivel de riesgo.
- Si se trata de mujer extranjera en situación irregular, informarle de la posibilidad de solicitar una residencia por circunstancias excepcionales a tenor de lo dispuesto en la legislación de extranjería, y podrá concederse una vez haya recaído sentencia, y ésta sea firme.

#### ENTREVISTA CON EL AGRESOR

- Conocer al denunciado, escucharle con la debida imparcialidad, detectar sus condiciones personales y de agresividad.
- Conocer su predisposición al cumplimiento de las medidas judiciales adoptadas.
- Disuadirle de cualquier aptitud que pueda perjudicar su situación.
- Explicarle el contenido y alcance de las medidas judiciales.
- Obligación de cumplimiento de la resolución judicial y consecuencias penales de su quebrantamiento.
- Existencia de las medidas de protección policial para la víctima.

#### INFORMES DE VALORACION DE RIESGO Y OTROS DE DISTINTA NATURALEZA

La UFAM viene obligada a realizar informes de Evolución del riesgo. Dichos informes se llevan a cabo a través del sistema informático nacional, el Sistema VioGén (Sistema de seguimiento integral de los casos de violencia de género).

Del mismo modo se llevan a cabo informes sobre las incidencias críticas que pudiera haber durante la vigencia de las medidas acordadas por la Autoridad Judicial, bien cautelares o penas si hubiere sentencia. Tales incidencias versan sobre cambios de domicilio, incumplimientos de las medidas judiciales, reanudación de la convivencia etc.

#### COMUNICACIÓN CON LOS ÓRGANOS JUDICIALES

Todos los informes realizados por la UFAM son remitidos a la Autoridad Judicial de Pozuelo de Alarcón, Juzgado de Instrucción número 2.

## LA COLABORACIÓN CON POLICIA MUNICIPAL Y OTRAS INSTITUCIONES DE POZUELO DE ALARCÓN

La UFAM de Pozuelo viene manteniendo una estrecha colaboración telefónica y personal con Policía Municipal de Pozuelo de Alarcón, asignándole para su control y seguimiento, el cincuenta por ciento de las Órdenes de Protección que se generan, tal y como establece el art. 31.2 de la LO 1/2004 de 28 de diciembre, a excepción de las víctimas que se les concede Dispositivo Telemático de Control, correspondiendo la protección de todas esas mujeres a Policía Nacional.

Del mismo modo la UFAM de Pozuelo de Alarcón mantiene reuniones periódicas mensuales con el Punto Municipal del Observatorio Regional contra la Violencia de Género y con Policía Municipal a los efectos de procurar un mejor seguimiento coordinado de las Órdenes de Protección vigentes en el Municipio.

### Interacción con el PMORVG:

Tras la detección y valoración de la situación de Violencia de Género por parte de la UFAM, y siempre que la mujer preste su consentimiento, se derivará al PMORVG. Al ser un servicio de carácter voluntario solamente se intervendrá con aquellas mujeres que lo deseen.

El PMORVG citará a la mujer, valorará su situación y diseñará un plan de intervención específico.



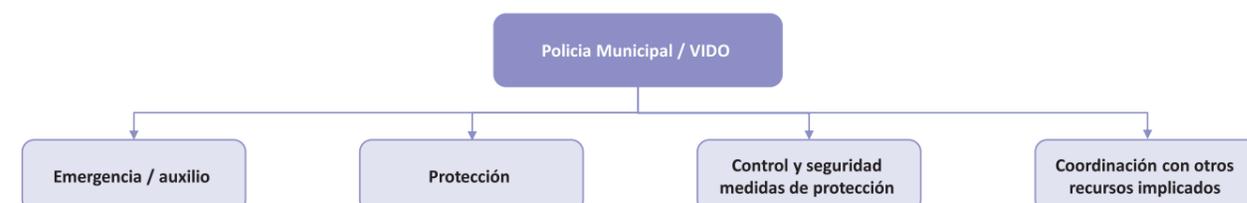
## 5.2.2. POLICÍA MUNICIPAL

**Concejalía de Seguridad**  
C/ San Juan de la Cruz, 4.  
Tel. emergencias: 092/ 112  
Tel. centralita. 913511818

La Constitución Española establece que las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad tienen como misión proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades, así como garantizar la Seguridad Ciudadana. En este sentido, la Policía Municipal de Pozuelo de Alarcón se ha convertido en un servicio público de seguridad integral y cercana al ciudadano, adoptando nuevos valores y procedimientos de trabajo por todos los componentes del Servicio.

La atención desde Policía Municipal a las víctimas de Violencia de Género del municipio de Pozuelo de Alarcón se realiza a través de la Unidad especial de violencia doméstica y de género (en adelante VIDO). Cuenta con dos policías, los cuales pertenecen orgánica y funcionalmente a la unidad de VIDOS de forma exclusiva y, además, siete componentes de la Unidad de Policía Judicial en forma apoyo. Todos coordinados por el mismo Oficial.

Independientemente de esto, la primera intervención urgente que puede realizar cualquier patrulla.



### Competencias y funciones:

#### Llamada de emergencia para auxilio:

- Actuación directa por agentes de Policía donde se valoran los hechos y la situación de riesgo existente, determinando la conveniencia de adoptar medidas específicas dirigidas a proteger la vida, la integridad física y los derechos e intereses legítimos de la víctima y sus familiares.
- El servicio de SEAPA, debe de acompañar a los agentes de Policía Municipal en intervenciones de Violencia de Género y Doméstica, valorando las lesiones - si existieran - y trasladando a la víctima al centro sanitario.
- La Policía Municipal, una vez superadas las acciones de emergencia, informa y deriva a la víctima hacia los Servicios Sociales del Ayuntamiento (PMORVG), para que reciba una atención psicológica, jurídica y social.
- Protección personal (protección, traslado a centro de acogida).
- Información/formación sobre adopción de medidas de autoprotección.
- Información clara y accesible sobre el contenido, tramitación y efectos de la orden de protección.
- Información sobre los recursos policiales, sociales, teléfonos de emergencia, puntos de coordinación, etc.
- Incautación de armas u/y objetos peligrosos que pudieran hallarse en el domicilio familiar o en poder del presunto agresor.

- Cuando la entidad de los hechos y/o la situación de riesgo lo aconseje, se procederá a la detención y puesta a disposición judicial del presunto agresor.

#### Actuación en el control y seguimiento de una orden de protección o medida de alejamiento acordada por órgano Judicial:

- Examen individualizado del riesgo existente en cada caso. Se tendrán en cuenta, los datos obtenidos de una primera entrevista inicial con la víctima, datos aportados por vecinos y/o familiares, antecedentes, los datos facilitados por la autoridad judicial, por otros Cuerpos de Policía y por el Punto Municipal de Violencia de Género.
- Análisis del contenido de la resolución Judicial. Imprescindible el conocimiento de la parte dispositiva de la resolución para determinar qué elementos procede a contribuir a incrementar la seguridad de las víctimas (prohibición metros aproximación, prohibición de comunicación, etc.).
- Detención del imputado, en el caso de incumplimiento doloso por este de la medida de alejamiento, por un incremento objetivo de la situación de riesgo para la víctima.

#### Otras actuaciones de la unidad de VIDO:

- Establecer una comunicación fluida y permanente, entre las víctimas, los agentes de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y el Observatorio Municipal de Violencia de Género, con objeto de disponer inmediatamente de los datos necesarios para valorar la situación de riesgo en cada momento.
- Mantener un contacto permanente con las víctimas, tanto de Violencia de Género como violencia doméstica.
- Detectar posibles situaciones de riesgo para la víctima, seguimiento de la evolución del caso y transmitiendo al resto de unidades información necesaria en casos de especial riesgo.
- Acompañamiento a las víctimas de violencia a retirar enseres o pertenencias del domicilio.

### Intervención

En relación con las mujeres víctimas de violencia de género, así como las personas dependientes de éstas, menores, o cualquier otra que lo requiera, en caso de presentar lesiones serán valoradas por el SEAPA, al objeto de emitir el correspondiente informe de urgencias.

En relación con el agresor, se procederá a su detención, si se ajusta a derecho, o se procederá a su búsqueda y localización.

La Policía Municipal procederá a recabar toda la información existente sobre los hechos ocurridos, antecedentes que concurren y valorará, en función de las circunstancias, la situación de riesgo de la víctima. En caso de que fuera necesario adoptar algún tipo de medida, se derivará a la misma a recursos asistenciales del municipio y/o de la Comunidad de Madrid, siempre y cuando no disponga de una red de apoyo familiar o social.

Seguidamente, se procederá a informarle de los derechos que le asisten y, si fuera necesario, se realizará una labor de acompañamiento para que reciba asistencia sanitaria. También, si así lo desea la víctima, se podrá realizar este acompañamiento hasta la completa interposición de la denuncia ante el Cuerpo Nacional de Policía.

Asimismo, se le informará sobre los recursos sociales municipales y se le remitirá al Punto Municipal del Observatorio Regional contra la Violencia de Género de Pozuelo de Alarcón.

La Policía Municipal, podrá informar sobre la solicitud de Orden de Protección a la víctima.

### Seguimiento de órdenes de protección y coordinación

La Policía Municipal realiza junto con el Cuerpo Nacional de Policía un seguimiento del cumplimiento y estado de las Órdenes de Protección vigentes en el municipio. Integra toda la información de interés que se estime necesaria en el Sistema Viogén y hace la valoración policial del riesgo.

Se establecen reuniones de coordinación periódicas con la UFAM de Policía Nacional y con el PMORVG para favorecer el seguimiento de las medidas judiciales dentro de las competencias de cada recurso (policiales/protección o asistenciales).

### Interacción con el PMORVG:

Tras la detección y valoración de la situación de Violencia de Género por parte de la Policía Municipal, y siempre que la mujer preste su consentimiento, se derivará al PMORVG para la atención asistencial a la víctima. Al ser un servicio de carácter voluntario solamente se intervendrá con aquellas mujeres que lo deseen.

El PMORVG citará a la mujer, valorará su situación y diseñará un plan de intervención específico.



### 5.2.3. SISTEMA VIOGÉN (SISTEMA DE SEGUIMIENTO INTEGRAL DE LOS CASOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO)

El Sistema VioGén es una aplicación web, dependiente de la Secretaría de Estado de Seguridad del Ministerio del Interior, que aglutina las actuaciones de las diferentes instituciones públicas que tienen competencias en materia de violencia de género, incluyendo las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, algunas Policías Autonómicas y Policías Locales que participan en la protección de víctimas de Violencia de Género.

Esta herramienta viene siendo utilizada por la Policía Nacional desde el año 2007 y la Policía Municipal de Pozuelo de Alarcón está adherida al mismo desde septiembre de 2016. Lo que permite una mejor coordinación entre ambas Policías frente a las situaciones de violencia de género.

VioGén es un algoritmo que tiene la misión de evaluar si una mujer víctima de violencia de género corre el riesgo de volver a sufrir algún tipo de maltrato. El algoritmo se activa cuando una persona denuncia un caso de violencia de género en una comisaría. La policía realiza entonces un cuestionario a la víctima que luego introduce en el sistema para que este otorgue un nivel de riesgo automático. A partir de ese resultado y la evaluación de los agentes, se toman unas medidas u otras para que la víctima no vuelva a ser agredida.

#### El Sistema VioGén tiene como objetivos:

- Aglutinar a las diferentes instituciones públicas que tienen competencias en materia de violencia de género.
- Integrar toda la información de interés que considere necesaria en materia de violencia de género en casos concretos.
- Realizar la estimación del riesgo a través de las valoraciones policiales.

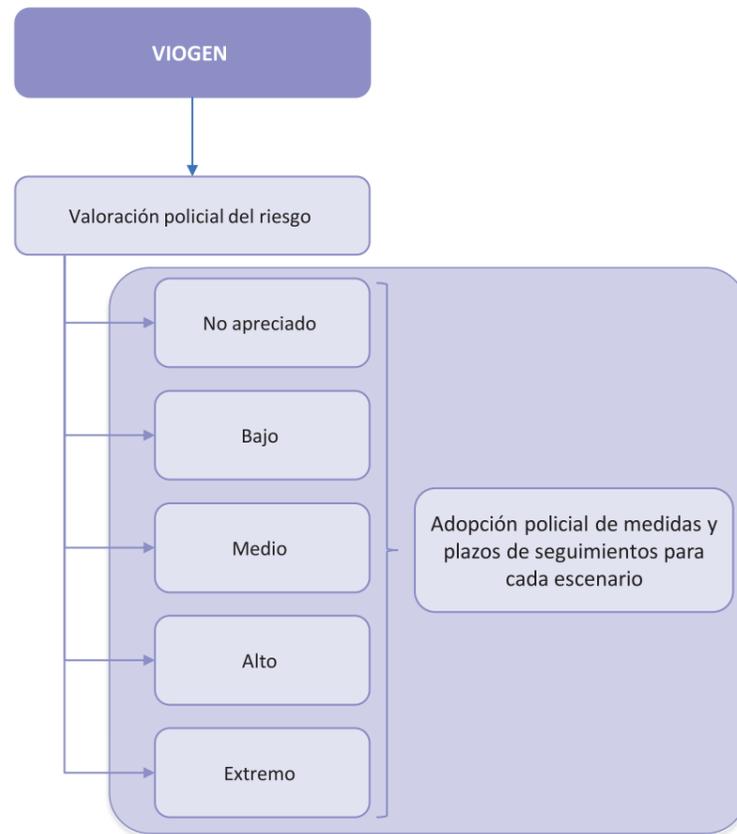
Se emplean los formularios **VPR** (Valoración Policial del Riesgo) y **VPER** (Valoración Policial de Evolución del Riesgo).

Los niveles de riesgo son cinco: "NO APRECIADO", "BAJO", "MEDIO", "ALTO" Y "EXTREMO", según lo recoge la Instrucción 4/2019, de la Secretaría de Estado de Seguridad, con entrada en vigor el 13 de marzo de 2019 y cada nivel lleva asociadas una serie de Medidas de Protección y seguimiento, de aplicación obligatoria, que varían en intensidad según el nivel de riesgo del Caso en cada momento.

VPR 4.0 se formaliza con 39 indicadores clasificados en 4 dimensiones temáticas. Estas son: gravedad de los episodios registrados (historial), factores del agresor (p. ej. comportamientos de celos, control y acoso o indicadores de ajuste psicológico/psicopatológico), características de vulnerabilidad de las víctimas y agravantes.

VPER 4.0 se formaliza con 43 indicadores, de los cuales 34 son factores de riesgo y 9 son factores de protección. Los indicadores se agrupan en 5 dimensiones criminológicas: las 4 de VPR 4.0 y una quinta que atiende a las relaciones dinámicas entre indicadores. Esta herramienta se utiliza de forma complementaria a VPR 4.0.

- Realizar el seguimiento del caso y en atención a su nivel de riesgo proporcionar protección a la víctima en todo el territorio nacional.
- Proveer a la víctima de un “Plan de Seguridad Personalizado” con medidas de autoprotección adaptadas a sus circunstancias particulares.
- Llevar a cabo una labor preventiva, emitiendo avisos (Notificaciones Automatizadas), a las diferentes instituciones implicadas, cuando se detecte alguna incidencia o acontecimiento de interés para la protección de la víctima.
- Establecer una red que permita el seguimiento y protección de forma rápida, integral y efectiva de las mujeres maltratadas, y de los menores que de ella dependan, en cualquier parte del territorio nacional.



## Conceptos:

### Caso:

El concepto de “Caso de violencia de género” es muy similar al de “víctima de violencia de género”, aunque no es idéntico. Un Caso contiene toda la información que relaciona a una víctima con un único agresor, incluyendo tantas denuncias (de la víctima, de tercero o de oficio) como se hayan registrado. Igualmente, si una mujer, a lo largo del tiempo, es víctima de violencia de género con más de un agresor, hablaremos de un Caso distinto por cada uno de ellos. Esto mismo es aplicable para los agresores.

### Caso activo:

Aquel que es objeto de seguimiento policial. El nivel de riesgo de cada Caso activo, según el momento y las circunstancias que lo rodeen, va evolucionando con el transcurso del tiempo.

### Caso inactivo:

Aquel que, por determinadas circunstancias, temporalmente, no es objeto de seguimiento policial. El Caso inactivo puede reactivarse en cualquier momento.

### Caso de baja:

Aquel en el que se procede a la supresión de datos personales del autor/agresor, una vez estudiadas las características del Caso y siempre que se den alguna de las siguientes circunstancias:

- Sentencia absolutoria firme del interesado;
- Auto de sobreseimiento firme del imputado o procesado;
- Auto de archivo de la causa judicial, siempre que el mismo sea firme.
- Sentencia condenatoria firme, siempre que se haya ejecutado (cumplimiento de la pena) y haya transcurrido el plazo legal para la cancelación de antecedentes penales.

### Caso valorado conforme al vigente Protocolo (Instrucción 4/2019):

Aquellos Casos en los que se ha realizado la Valoración Policial del Riesgo (VPR) o la Valoración Policial de la Evolución del Riesgo con incidencia (VPER-C), conforme al vigente “Protocolo de Valoración policial del riesgo de violencia de género, gestión de la seguridad de las víctimas y seguimiento de los Casos a través del Sistema de seguimiento Integral de los Casos de violencia de género (Sistema VioGén)” regulado por la Instrucción 4/2019 de la SES, con entrada en vigor en fecha 13 de marzo de 2019.

### Caso de especial relevancia:

Aquellos Casos en los que, tras la práctica de la valoración policial del riesgo, conforme al vigente Protocolo (Instrucción 4/2019), se detecta una especial combinación de indicadores que aumentan de manera significativa la probabilidad de que el agresor ejerza sobre la víctima violencia muy grave o letal. Esta situación se da únicamente en casos con riesgo medio, alto o extremo.

### Caso con menores en situación de vulnerabilidad:

Aquellos Casos en los que, tras la práctica de la valoración policial del riesgo a la víctima, conforme al vigente Protocolo (Instrucción 4/2019), y existiendo menores a su cargo, se detecta una especial combinación de indicadores que apuntan a que estos menores pueden encontrarse en situación de especial vulnerabilidad. Esta situación se puede dar en todos los niveles de riesgo.

### Caso con menores en situación de riesgo:

Aquellos Casos en los que, tras la práctica de la valoración policial del riesgo a la víctima, conforme al vigente Protocolo (Instrucción 4/2019), y existiendo MENORES a su cargo, se detecta una especial combinación de indicadores que apuntan a que la violencia ejercida por el agresor sobre la víctima podría extenderse a otras personas cercanas a esta, especialmente hacia los menores a su cargo. Esta situación se da únicamente en casos con riesgo medio, alto o extremo.

Para los casos de especial relevancia, menores en situación de vulnerabilidad o menores en situación de riesgo el Sistema VioGén genera una Diligencia Automatizada que se adjunta al informe de valoración policial del riesgo y al Atestado, al objeto de recomendar a la Autoridad Judicial y Fiscal la práctica de evaluación adicional experta en el ámbito forense.

## Colaboración de otras instituciones no policiales:

VioGén es una herramienta que integra toda la información y que resulta básica para coordinar actuaciones en función de las víctimas. Un elemento clave para ello es valorar los niveles de riesgo y medidas de protección en función de la información que todos los sistemas y organismos que trabajan contra la violencia de género pueden aportar.

Desde 2015 la Comunidad de Madrid integra la aplicación telemática que sustenta el Punto de Coordinación de las Órdenes de Protección en la Comunidad (RAM-W) con el Sistema de Seguimiento Integral en los casos de Violencia de Género (VioGén).

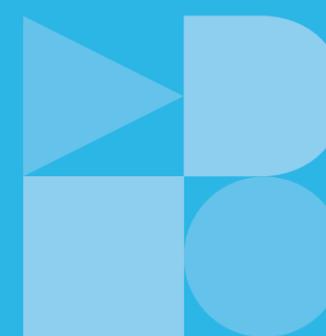
El Consejo de Ministros el 27 de julio de 2021 aprobó el catálogo de medidas urgentes del Plan de Mejora y Modernización contra la Violencia de Género. Este conjunto de busca avanzar hacia la erradicación de las violencias estructurales contra las mujeres con la implicación del conjunto de la sociedad de forma directa. Consta de 15 medidas, y la medida 8ª resalta la necesidad de dar impulso de la entrada en el sistema VIOGEN de los Servicios Sociales de Base y de los Servicios de Atención Especializada, autonómicos y municipales, con el fin de

proporcionar una información cercana y actual sobre de la víctima y el entorno fundamental para la eficacia de la valoración y actualización del riesgo.

En Pozuelo de Alarcón el intercambio de información se realiza a través de las reuniones de coordinación mensuales entre las Policías y el PMORVG.

Además, cuentan con acceso al Sistema Viogén la Coordinadora municipal del Programa de Mujer y Prevención de la Violencia de Género y la Coordinadora municipal de la Atención Social.

Previo consentimiento expreso de la mujer con alta en Viogén, las anteriores profesionales podrán inscribir anotaciones relevantes de índole social que consideren pertinentes a propuesta del PMORVG o Servicios Sociales Municipales.



## 5.3 Recursos Sanitarios

Desde los servicios sanitarios se puede desempeñar un papel crucial para ayudar a las mujeres que sufren violencia, ya que la mayoría de las mujeres entran en contacto con ellos en algún momento de su vida. Además, los malos tratos afectan a la salud de las mujeres por lo que éstas acuden más a los servicios sanitarios.

Las características de la violencia de género requieren de la implicación activa de todo el personal de los servicios sanitarios que deberá ser consciente de que el abordaje y la resolución de las consecuencias de la violencia deben comenzar con la detección del problema.

En materia de atención sanitaria a víctimas de Violencia de Género, se sigue el Protocolo Común para la Actuación Sanitaria ante la Violencia de Género publicado por el Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud.

En la Comunidad de Madrid existen además dos guías de actuación: *Guía de actuación en Atención Especializada para abordar la Violencia de Pareja hacia las Mujeres* y *la Guía de Apoyo en Atención Primaria para el Abordaje de la Violencia de Pareja hacia las Mujeres*. En todas ellas, queda reflejado que la Violencia de Género es un problema de salud pública que es preciso afrontar desde el sistema sanitario y que en ningún caso debe ser entendido como un problema íntimo de la pareja.

### 5.3.1. EMERGENCIAS

#### SEAPA

**Servicio de Emergencias del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón**

**Concejalía de Seguridad**

C/ San Juan de la Cruz, 4.

Tel. emergencias: 092/ 112

Tel. centralita. 913511818

Depende jerárquicamente del Coordinador del Área de emergencias y Protección Civil.

En primer lugar, la asistencia de la unidad de SEAPA, se centra en la atención de la salud de la mujer, tanto física como psicológica, realizando las intervenciones necesarias en caso de urgencia vital para la víctima.

La atención por SEAPA a las víctimas de Violencia de Género en el municipio de Pozuelo de Alarcón se realiza a través de tres vías:

- Activación por Policía Municipal o Cuerpo Nacional de Policía.
- Detección por intervención.
- Solicitud de la víctima de Violencia de Género.

Su ámbito de actuación, tras el acceso por cualquiera de las vías anteriormente mencionadas, es el siguiente:

#### Activación por Policía Municipal o Cuerpo Nacional de Policía:

Siempre que Policía Municipal o Cuerpo Nacional de Policía actúe por Violencia de Género, en la cual se sospeche o confirme agresión física a la víctima, será activado SEAPA, siendo los encargados de valorar a la víctima, emitiendo el correspondiente informe de asistencia.

Si la víctima presenta agresión física será trasladada al centro sanitario, para emisión de parte de lesiones.

El traslado de la víctima se realizará en la unidad de SEAPA como norma general. Si por algún motivo este traslado se realizara por una unidad Policial, sería recomendable que el traslado fuera en coche camuflado y con compañía de personal femenino, con el fin de controlar el estrés de la víctima.

Los/as Sanitarios de SEAPA, serán los encargados de valorar físicamente y psicológicamente a la víctima, informando al/la responsable Policial de las lesiones y la actuación sanitaria a seguir. de esta forma el/la responsable de policía podrá informar a la víctima de las acciones legales a seguir.

Durante la exploración, si en la dotación de SEAPA no cuenta con personal femenino, podrá estar dentro de la unidad de SEAPA una mujer Policía o familiar que la víctima autorice. Se establecerá al SEAPA como único interlocutor entre la víctima y la Policía actuante, para la tomar decisiones claras, con el fin de no confundir a la víctima. Las decisiones serán basadas en los datos sanitarios aportados por SEAPA y las acciones legales que se puedan tomar, las cuales serán informadas por la Policía actuante a la víctima.

De toda la documentación sanitaria derivada de esta intervención, quedara copia en el servicio de SEAPA, siendo aportada si fuera requerida por policía judicial o los órganos judiciales.



## Detección de Violencia de Género por intervención:

Si derivado de una asistencia, la víctima informa que las lesiones son producidas por Violencia de Género, se procederá por parte de SEAPA a solicitar presencia de unidad de Policía Municipal, y al aislamiento de la víctima, tomando todas las medidas de seguridad necesarias para la víctima y los/as componentes de SEAPA, hasta la llegada de la unidad de Policía.

Al igual que la vía anterior, si la víctima presenta agresión física será trasladada al centro sanitario para emisión de parte de lesiones.

Igualmente, los/as Sanitarios de SEAPA, serán los encargados de valorar físicamente y psicológicamente a la víctima, informando al/la responsable Policial de las lesiones y la actuación sanitaria a seguir.

En el supuesto que se informara a la unidad de SEAPA de una posible víctima de Violencia de Género, la cual no fuera la persona a la cual se está asistiendo, los/as sanitarios de SEAPA recogerán toda la filiación de la informante, nombre completo, DNI, fecha de nacimiento y teléfono de contacto, así como toda la información posible sobre la víctima, nombre, dirección, etc. Todo ello se adjuntará junto con un informe de los hechos y se realizará entrega al mando de guardia de Policía Municipal.

## Solicitud por víctima de Violencia de Género a unidad de SEAPA.

Si durante la guardia la unidad de SEAPA fuera solicitada por una víctima de Violencia de Género con el fin informar de su situación, los/as sanitarios de SEAPA procederán a dar aviso a Policía Municipal, se procederá por parte de SEAPA a solicitar presencia de unidad de Policía Municipal, y al aislamiento de la víctima, tomando todas las medidas de seguridad necesarias para la víctima y los componentes de SEAPA, hasta la llegada de la unidad de Policía.

Si la víctima presenta agresión física será trasladada al centro sanitario, en el cual se puede emitir parte de lesiones.

De todas las intervenciones de Violencia de Género, se generará expediente por parte de SEAPA, dando conocimiento los demás servicios involucrados en este Protocolo. Los informes clínicos quedarán archivados en el servicio de SEAPA, facilitándolos mediante solicitud de oficio a Policía Judicial o órganos judiciales que lo solicite



### SUMMA 112

Tel. emergencias. 112  
Tel. centralita. 913387555

SUMMA 112 es un servicio clave en la detección de casos de violencia de género, puesto que intervienen en el ámbito más íntimo de la paciente o ante casos severos de agresión. La incorporación de los psicólogos en la intervención en emergencia permite reducir la revictimización de la mujer, realizar la ventilación emocional de la paciente y prestar una atención integral, la cual es esencial en este tipo de violencia. Además, el SUMMA 112 mantiene una oferta permanente de formación para todos sus profesionales, en materia de detección y actuación ante casos de violencia de género.

## Acciones del SUMMA 112 ante la Violencia de Género

El SUMMA 112 cuenta con un grupo de profesionales asistenciales que, a través de la Comisión de Medicina Legal, revisan y actualizan los protocolos de atención en los casos de Violencia de Género o Violencia Sexual.

Pozuelo de Alarcón dispone de los siguientes recursos sanitarios:

## 5.3.2. ATENCIÓN PRIMARIA PÚBLICA

### Centro de Salud San Juan de la Cruz (Pozuelo II)

Camino de Alcorcón, 8 / San Juan de la Cruz, 4.  
Tel. 913524747

### Centro de Salud Pozuelo Estación

C/ Emisora, 5.  
Tel. 913524030 / 913524014

### Centro de Salud Pozuelo - Somosaguas

C/ Plasencia, 2.  
Tel. 915122555 / 915122558

### Servicio de Urgencias de Atención Primaria de Pozuelo de Alarcón

Tel. urgencias: 112

El Centro de Salud en Atención Primaria es una fuente de información prioritaria, puesto que en muchas ocasiones son la única puerta de entrada para la detección de situaciones de Violencia sobre la Mujer, así como para valorar el nivel de riesgo que las mismas padecen.

La Unidad de Trabajo Social, que está ubicada en el Centro de Salud San Juan de la Cruz, atiende a toda la población del municipio y desde este año, con la entrada en vigor del área única, a toda la población madrileña adscrita a los tres centros de salud.

Cualquier profesional de Atención Primaria o Especializada que detecte o sospeche un caso de Violencia de Género será responsable del proceso de atención y seguimiento, mientras la mujer así lo permita y no se requiera la atención de otras especialidades. Cuando sea necesaria la consulta o derivación a otros profesionales, se explicará detalladamente a la mujer las ventajas que tiene para ella y para el cuidado de su salud, a fin de garantizar la continuidad de la atención y por tanto, si ella no tiene inconveniente, se procederá a la derivación a través del informe social o del parte de interconsulta.

Si la mujer tiene hijos/as se contactará con los/as profesionales de Pediatría para que realicen la valoración infantil y se gestione la intervención que proceda.

Las urgencias extra- hospitalarias se atienden en la base del SUAP en el Centro de Emisora, así como por un vehículo VIR del 112, y por el SEAPA del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón.

### 5.3.3. ATENCIÓN HOSPITALARIA Y ESPECIALIZADA PÚBLICA

#### **Hospital Universitario “Puerta de Hierro” Majadahonda**

C/ Manuel de Falla, 1, Majadahonda.

Tel. 911916000

El Servicio de Trabajo Social atiende a la población adscrita al Hospital Universitario Puerta de Hierro, en cualquiera de sus áreas y servicios. Los trabajadores sociales del centro realizan intervención social, garantizando una atención integral de salud, apoyando, acompañando y ayudando a los pacientes y familiares, que presenten o puedan presentar problemática social como causa de la enfermedad, así como abordando las posibles consecuencias o problemas derivados de la misma. El Trabajo Social permite el contacto de la institución y el equipo sanitario con la red de recursos sociales y comunitarios existentes, realizando una coordinación sociosanitaria efectiva y eficaz, garantizando la continuidad asistencial.

#### **Acceso y contacto**

Ubicación Servicio de Trabajo Social: Puerta Principal. Planta 1. Zona P3.

Tel. 911917614

[trasocial.hpth@salud.madrid.org](mailto:trasocial.hpth@salud.madrid.org)

Ubicación Trabajo Social de Urgencias: Puerta de urgencias, zona de admisión

[tsocialurgencias.huphm@salud.madrid.org](mailto:tsocialurgencias.huphm@salud.madrid.org)

#### **Centro de Salud Mental Majadahonda**

C/ Costa Rica, 1. Majadahonda.

Tel. 916347154/ 916347214

Este centro de salud mental está adscrito al Hospital Universitario Puerta de Hierro Majadahonda y da servicio a once municipios de la zona noroeste, entre ellos Pozuelo de Alarcón.

### 5.3.4. ATENCIÓN PRIVADA

Profesionales independientes o clínicas privadas que agrupan distintas especialidades.

**Hospital Universitario Quirónsalud Madrid.**

c/ Diego de Velázquez, 1.

Tel. 914521900 / 900301013

info.madrid@quironsalud.es

atencionpaciente.mad@quironsalud.es

Hospital general y materno-infantil, servicio de urgencias 24 horas infantil y adultos y consultas externas.



### 5.3.5. PLAN DE ACTUACIÓN SANITARIA

En el ámbito sanitario, el plan de actuación en los casos de Violencia de Género viene regido por el Protocolo Común para la Actuación Sanitaria ante la Violencia de Género, donde vienen indicadas las medidas a adoptar en las siguientes actuaciones:

- Ante el maltrato manifestado por la víctima sin existencia de peligro extremo.
- Ante el maltrato manifestado por la víctima con peligro extremo.
- Ante sospecha del personal médico de maltrato.
- En caso de posible agresión sexual.

La atención se puede dividir en las siguientes fases, con independencia de que se trate de Atención Primaria o Especializada:

- Detección
- Valoración
- Intervención y derivación si procede

El/la responsable de dicho Plan es la o el profesional en quien la mujer deposita su confianza, ya sea de medicina, enfermería o trabajo social, sin olvidar en ningún caso la importancia que tiene el equipo multidisciplinar en la toma de decisiones a lo largo de todo el proceso de atención a la mujer.

Es imprescindible asegurar en todo momento la confidencialidad, la seguridad y la protección de la mujer maltratada, así como registrar todas las acciones que se lleven a cabo en su historia clínica.

#### **Detección**

Cuando se entrevista a las mujeres, existen una serie de signos, actitudes y comportamientos que pueden orientar al/la profesional sobre una situación de Violencia de Género.

La identificación de los indicadores de sospecha y factores de riesgo es fundamental para dicha detección, existiendo en las Guías de apoyo unas tablas en las que se recoge un listado de indicadores de sospecha que alertan sobre la posible situación de Violencia sobre las Mujeres sin lesiones aparentes, que abarcan datos que se pueden obtener en la exploración ginecológica, en la atención al embarazo y puerperio, en colectivos de mujeres procedentes de otros países, en colectivos de mujeres con discapacidad o en aquellos casos, que existiendo lesiones aparentes existen indicios de posible Violencia de Género.

Al final de esta fase, el/la profesional puede encontrarse con dos situaciones diferentes:

No se confirma la sospecha. Hay que estar alerta.

Se confirma la sospecha de Violencia de Género, pasando a la siguiente fase de intervención.

#### **Valoración**

Una vez confirmada la situación de Violencia de Género, el primer paso es detectar si existe riesgo vital para la paciente, entendiendo por tal, el que, derivado de la situación de violencia, puede comprometer la vida de la mujer y que siempre supone una situación de urgencia, incluyendo en este supuesto el incumplimiento de las órdenes de alejamiento preexistentes.

Para la valoración del riesgo vital, las Guías de apoyo recogen una serie de señales de alerta de riesgo grave ante las cuales se debe iniciar una intervención específica, no subestimando nunca el riesgo. En caso de existir dicho riesgo vital confirmado se avisará a las Fuerzas de Seguridad, se comunicará al Juzgado de Guardia, al 112 y se derivará urgente al servicio de Psiquiatría del hospital de referencia, si es preciso.

Si no hay riesgo inmediato, el/la profesional que lo detecte deberá valorar en qué fase de las descritas en las Guías se encuentra la paciente, con el fin de poder establecer las líneas de actuación y la elección de los recursos.

### Intervención y derivación

Va a venir determinada por el resultado de la valoración. Todas las actuaciones en el caso de la violencia contra las mujeres conllevan la intervención de la Unidad de Trabajo Social desde el inicio del proceso.

En líneas generales, una vez determinada la fase del proceso en que se encuentra la mujer, los pasos a seguir son:

- Informar a la paciente de los recursos existentes, de la necesidad de un plan de seguridad, así como explorar la necesidad de apoyo social.
- Tratar los problemas de salud derivados/causados por la Violencia de Género. En el caso de lesiones físicas, derivar a un centro hospitalario cuando el tratamiento de las mismas así lo requiera y si no es necesario, realizar parte de lesiones que se remitirá al Juzgado de Guardia.
- Valorar la necesidad de derivar a otros/as profesionales y/o al Servicio de Psiquiatría.
- Buscar estrategias de protección.
- Establecer un plan de seguimiento.
- Si la mujer desea salir del domicilio como medida de seguridad, se contactará con el 112.
- Registrar en la historia clínica de forma minuciosa.

En cuanto al parte de lesiones es importante señalar lo siguiente:

- Debe remitirse al Juzgado de Guardia siempre que haya Violencia de Género confirmada con o sin lesiones físicas, o sospecha de la misma con lesiones físicas.
- Si se produjera cualquier cambio en la situación se tramitará el informe clínico- social y si las circunstancias lo aconsejan, se cumplimentará el parte de lesiones y/o se pondrá el caso en conocimiento de las Fuerzas de Seguridad.
- Siempre que se emita un parte de lesiones, previamente hay que valorar la seguridad y tomar medidas de protección para minimizar el riesgo.
- Siempre leer a la mujer el parte de lesiones que se emita.

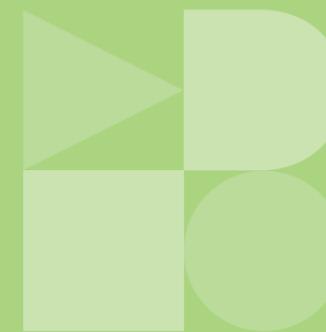
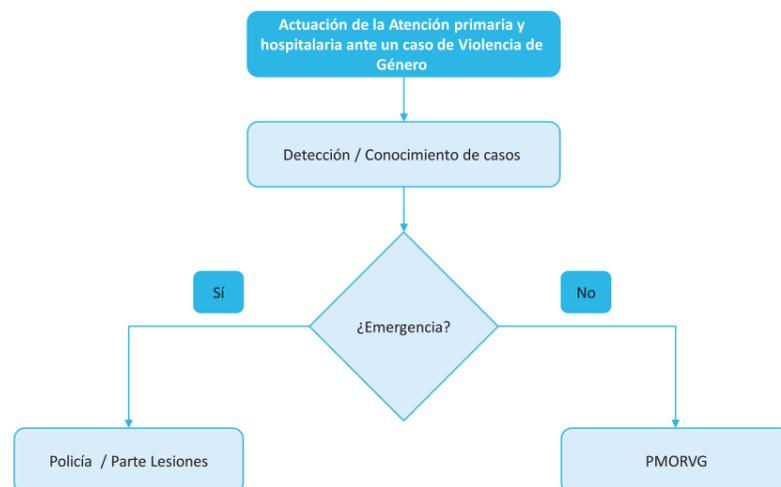
Una vez finalizada la atención a las víctimas de la Violencia de Género, se realiza un seguimiento de las mismas a través de su médico/a de atención primaria, enfermera y/o trabajador/a social.

### Interacción con el PMORVG:

Tras la detección y valoración de la situación de Violencia de Género por parte del profesional sanitario y siempre que la mujer preste su consentimiento se derivará al PMORVG, que al ser un servicio de carácter voluntario solamente se intervendrá con aquellas mujeres que lo deseen.

El PMORVG citará a la mujer, valorará su situación y diseñará un plan de intervención específico.

Los casos se coordinarán a demanda o en las coordinaciones periódicas establecidas entre las Unidades de Trabajo Social sanitarias y el personal del PMORVG.



## 5.4 Recursos de la Administración de justicia

La Administración de Justicia está integrada por un conjunto de personas e instituciones, cuya misión es garantizar que la ciudadanía vea satisfecha su derecho fundamental de obtener tutela judicial efectiva. Los órganos jurisdiccionales son aquellos que tienen la misión de administrar justicia. Una justicia que ha de proteger a los más débiles de forma inmediata y efectiva, especialmente frente al que ejerce violencia física o psíquica en el ámbito familiar.

Para aumentar la eficacia de las actuaciones para la erradicación de estas violencias, se hace necesario mejorar la coordinación entre las instituciones y la formación especializada de los miembros de la carrera judicial y fiscal y demás personal al servicio de la Administración de Justicia, así como una mejor dotación de medios materiales y personales.



## 5.4.1. JUZGADO DE PRIMERA INSTANCIA E INSTRUCCIÓN Nº 2

**Vía de las dos Castillas, 33 - Ática 3.**

Tel. 913519392 / 913519418

Fax. 913519599

pozuelo-jdo2@madrid.org

Los Juzgados de Violencia sobre la Mujer son tribunales que fueron creados por la Ley Orgánica 1/2004 del 28 de diciembre de ese año para atender específicamente los casos de delitos relacionados con la violencia de género. La ley establece que en cada partido judicial habrá uno o más Juzgados de Violencia sobre la Mujer.

Para nuestro municipio, no existe un Juzgado exclusivo de Violencia sobre la Mujer, pero el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción Número 2 de Pozuelo de Alarcón, es el que tiene asumida esa competencia, tanto en lo penal como en lo civil.

### En lo penal tienen competencia para:

- Instruir los procesos que exijan responsabilidad por delitos cometidos con violencia o intimidación contra la pareja afectiva, aun cuando no convivan bajo el mismo techo.
- También entran en este supuesto los actos cometidos sobre los descendientes propios o de la esposa o conviviente, o sobre otros menores o personas con discapacidad que convivan con el agresor, o que se encuentren sujetos a la potestad, curatela, tutela, o guarda de hecho de la esposa, que se den en el marco de un acto de violencia de género.
- Instruir los procesos que exijan responsabilidad por cualquier delito contra los derechos y deberes familiares, siempre que en los mismos se dé una situación de maltrato hacia la mujer.
- Adoptar Órdenes de Protección para mujeres que se encuentren en situación de riesgo de agresión, sin restarle competencia para ello al Juzgado de Guardia.

### En lo civil:

Cuando se ha adoptado una Orden de Protección o se ha iniciado una causa penal como consecuencia de actos de violencia de género ante el Juzgado de Violencia sobre la Mujer, se tratará tanto el asunto penal como los asuntos de familia que deriven de él:

- Filiación, maternidad o paternidad.
- Nulidad de matrimonio, separación o divorcio.
- Guarda y custodia de hijos menores.
- Relaciones paterno-filiales.
- Demandas por pensión alimenticia.
- Oposición a resoluciones administrativas en materia de protección de menores.
- Los relativos a necesidad de consentimiento en procesos de adopción.
- Liquidación del régimen económico matrimonial, solicitados por los herederos de la mujer víctima de violencia de género.

El Juzgado tendrá conocimiento de asuntos de Violencia de Género que reciba por denuncia escrita presentada ante el propio Juzgado, por remisión de partes de lesiones desde centros sanitarios, por la remisión de atestados policiales o por la remisión de diligencias que hayan sido tramitadas por el Juzgado de Guardia fuera del horario de audiencia pública del Juzgado especializado o por inhibición de otros Juzgados.

## Una vez que el Juzgado tiene conocimiento de un caso de Violencia de Género realiza, entre otras, las siguientes actuaciones:

### 1) Toma de declaración a la denunciante-perjudicada.

La declaración se realizará en presencia del Juez, Fiscal y de los letrados de las partes. Se la informará sobre los derechos que la asisten en virtud de la L.O. 1/2004 sobre medidas de protección integral contra las víctimas de Violencia de Género (tanto verbalmente como por escrito), entre otros:

- Derecho a recibir información especializada sobre medidas de protección y seguridad; sobre ayudas y prestaciones que puede solicitar y sobre los lugares donde puede recibir atención social y apoyo integral.
- Derecho a recibir apoyo y asistencia social integral (social, jurídica, psicológica, educativa y laboral).
- Derecho a percibir prestaciones sociales y ayudas económicas en caso de falta de recursos (acceso a centros de acogida, pago único art. 27 L.O. 1/2004, RAI, prioridad en el acceso a viviendas públicas, derechos laborales específicos, etc).
- Se la informará sobre su derecho a ser reconocida por el médico forense para el examen de sus lesiones tanto físicas como psíquicas y/o secuelas el cuál emitirá informe de sanidad.
- Se la informará de su derecho a recibir asistencia letrada y de que si no se le reconoce el derecho de asistencia jurídica gratuita deberá abonar ella los honorarios que se devenguen de su intervención. En caso de solicitar asistencia letrada se contactará telefónicamente con el Colegio de Abogados para que le designen un Letrado con carácter urgente a cuya llegada se efectuará la declaración.

En caso de que la víctima sea menor de edad o incapacitada, deberá estar presente en la declaración alguna de las personas que ostente el ejercicio de la patria potestad, su tutor o en su caso persona que ejerza la dirección del centro donde esté internada o persona que ostente su custodia.

Si la víctima fuera extranjera y no conociera el idioma, se le asignará un intérprete.

Es importante que se adopten medidas que impidan la confrontación visual entre víctima y denunciado, habilitando lugares de espera separados para víctima y agresor. Cuando no sea indispensable la presencia de agresor y víctima, se citará en distintos horarios para evitar que coincidan.

Cuando sea necesario para garantizar la protección de la integridad física de la víctima, podrá solicitarse que se guarde secreto en torno a los datos relativos a su localización solicitando la aplicación de la L.O. 19/1994 de Protección de Testigos y Peritos en causas criminales.

### 2) Toma de declaración al imputado/detenido instruyéndole de sus derechos (artículos. 118.1º y 520.2º L.E.Crim.).

3) Se efectuará consulta de antecedentes penales del imputado/detenido a través del Sistema Integrado de Registros Administrativos de Apoyo a la Administración de Justicia (S.I.R.A.J.). Dicha consulta permite saber si hay denuncias anteriores, otros antecedentes de violencia en otros Juzgados, etc.

### 4) Práctica de otras pruebas y diligencias:

- Toma de declaración a los policías actuantes.
- Recabar informes psicológicos de profesionales que hayan atendido a la víctima.
- Cuando proceda, recabar documentación sobre la tasación pericial de los daños materiales causados si es que éstos han existido.
- Ordenar, mediante oficio dirigido a la Policía, el acompañamiento al domicilio de la víctima o del detenido para recoger pertenencias.
- Cualquier diligencia que conduzca a averiguar las circunstancias del hecho delictivo.

### 5) Corresponderá al Juzgado competente en materia de Violencia sobre la Mujer la adopción, si procede, de la ORDEN DE PROTECCIÓN.

La Ley 27/2003 de 31 de Julio regula la Orden de Protección como estatuto integral de protección para la víctima de Violencia Doméstica que coordina la adopción de medidas penales y civiles y aparece recogida en el art. 544 ter de la Ley de Enjuiciamiento Criminal en los siguientes términos:

El Juez de Instrucción dictará Orden de Protección para las víctimas de Violencia Doméstica en los casos en que, existiendo indicios fundados de la comisión de un delito o falta contra la vida, integridad física o moral, libertad sexual, libertad o seguridad de alguna de las personas mencionadas en el artículo 173.2 del Código Penal quien sea o haya sido el cónyuge, o sobre persona que esté o haya estado ligada al condenado por una análoga relación de afectividad aun sin convivencia, o sobre los descendientes, ascendientes o hermanos por naturaleza, adopción o afinidad, propios o del cónyuge o conviviente, o sobre los menores o incapaces que con él convivan o que se hallen sujetos a la potestad, tutela, curatela, acogimiento o guarda de hecho del cónyuge o conviviente, o sobre persona amparada en cualquier otra relación por la que se encuentre integrada en el núcleo de su convivencia familiar, así como sobre las personas que por su especial vulnerabilidad se encuentran sometidas a su custodia o guarda en centros públicos o privados, resulte una situación objetiva de riesgo para la víctima que requiera la adopción de alguna de las medidas de protección reguladas en este artículo.

La Orden de Protección será acordada por el Juez de Oficio o a instancia de la víctima o persona que tenga con ella alguna de las relaciones indicadas en el apartado anterior, o del Ministerio Fiscal.

Podrá solicitarse directamente ante la Autoridad Judicial o el Ministerio Fiscal, o bien ante las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, las Oficinas de Atención a la Víctima o los Servicios Sociales o instituciones asistenciales dependientes de las administraciones públicas. Dicha solicitud habrá de ser remitida de forma inmediata al juez competente.

Recibida la solicitud de Orden de Protección, el Juez de Guardia, convocará a una audiencia urgente a la víctima o su representante legal, al solicitante y al presunto agresor, asistido, en su caso, de abogado/a. Asimismo será convocado el Ministerio Fiscal. Esta audiencia habrá de celebrarse en un plazo máximo de setenta y dos horas desde la presentación de la solicitud y el Juez de Guardia adoptará las medidas oportunas para evitar la confrontación entre el presunto agresor y la víctima, sus hijos y los restantes miembros de la familia y resolverá mediante auto lo que proceda sobre la solicitud de la Orden de Protección.

La Orden de Protección confiere a la víctima un estatuto integral de protección que comprenderá medidas cautelares de orden civil y penal y aquellas otras medidas de asistencia y protección social establecidas en el ordenamiento jurídico. Podrá hacerse valer ante cualquier autoridad y Administración pública.

Las medidas cautelares de carácter penal podrán consistir en cualesquiera de las previstas en la legislación procesal criminal. Las medidas de naturaleza civil deberán ser solicitadas por la víctima o su representante legal, o bien por el Ministerio Fiscal, cuando existan hijos menores o incapaces, siempre que no hubieran sido previamente acordadas por un órgano del orden jurisdiccional civil.



Estas medidas podrán consistir en la atribución del uso y disfrute de la vivienda familiar, determinar el régimen de custodia, visitas, comunicación y estancia con los hijos, el régimen de prestación de alimentos, así como cualquier disposición que se considere oportuna a fin de apartar al menor de un peligro o de evitarle perjuicios.

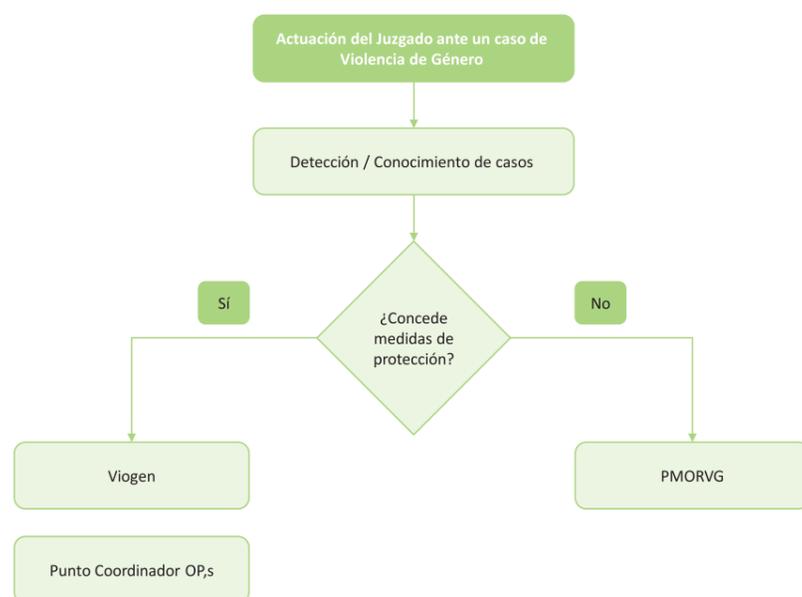
Si del hecho delictivo se derivase una posible situación de riesgo para los menores se deducirá testimonio a los Servicios Sociales municipales del domicilio de la víctima para que se ocupe del seguimiento familiar y si la situación fuera más grave, desamparo, el Juzgado deberá ponerlo en conocimiento de Fiscalía de Menores y la Comunidad de Madrid.

Las medidas de carácter civil contenidas en la orden de protección tendrán una vigencia temporal de 30 días. Si dentro de este plazo fuese incoado a instancia de la víctima o de su representante legal un proceso de familia ante la jurisdicción civil las medidas adoptadas permanecerán en vigor durante los treinta días siguientes a la presentación de la demanda. En este término las medidas deberán ser ratificadas, modificadas o dejadas sin efecto por el juez de primera instancia que resulte competente.

La Orden de Protección será notificada a las partes, a la víctima y a las Administraciones públicas competentes para la adopción de medidas de protección, sean éstas de seguridad o de asistencia social, jurídica, sanitaria, psicológica o de cualquier otra índole. El Juzgado de Primera Instancia e Instrucción N° 2 de Pozuelo de Alarcón realiza estas comunicaciones a través del SIRAJ (Sistema Integrado de Registros Administrativos de apoyo a la Administración de Justicia) donde el/la Secretario/a Judicial da de alta la orden de protección en el sistema (y la baja correspondiente en caso de que pierda su vigencia) y además remite, vía fax, copia de la comunicación de la orden de protección al Punto de Coordinación de órdenes de protección, al Cuerpo Nacional de Policía, a la Policía Local del término municipal en el que reside la víctima y a la Dirección General de la Policía acompañándoles un oficio por el que se solicita seguimiento del cumplimiento de la orden.

La Orden de Protección implicará el deber de informar permanentemente a la víctima sobre la situación procesal del imputado, así como sobre el alcance y vigencia de las medidas cautelares adoptadas. En particular, la víctima será informada en todo momento de la situación penitenciaria del presunto agresor. A estos efectos se dará cuenta de la orden de protección a la Administración penitenciaria.

La Orden de Protección será inscrita en el Registro Central para la Protección de las Víctimas de la Violencia Doméstica y de Género.



### Interacción con el PMORVG.

Se informará a la víctima de los recursos especializados existentes en el municipio, y en particular, del Punto Municipal del Observatorio Regional contra la Violencia de Género, donde podrá recibir apoyo psicológico, asesoramiento jurídico e información sobre las ayudas y sobre los recursos sociales a su disposición.

Se solicitará al PMORVG los informes asistenciales que consideren de interés para el asunto judicial.

## 5.4.2. FISCALÍA

La L.O. 1/2004 de 28 de diciembre de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género ha establecido reformas que afectan a la estructura y funciones del Ministerio Fiscal, creando la figura del Fiscal contra la Violencia sobre la Mujer y de las Secciones contra la Violencia sobre la Mujer que intervienen en los procedimientos penales y civiles de los que conocen los Juzgados de Violencia sobre la Mujer y los Juzgados con competencia en dicha materia.

### En materia de Violencia sobre la Mujer corresponderán al Ministerio Fiscal las siguientes funciones:

- Intervenir en los procesos penales, por delito o falta relativos a Violencia de Género, así como en la ejecutoria de las sentencias dictadas en dichos procesos.
- Instruir las diligencias informativas o de investigación de Fiscalía con relación a actos de Violencia de Género.
- Cuidar de que a las víctimas de Violencia de Género se les realice el ofrecimiento de acciones y que les sean comunicados los actos procesales que puedan afectar a su seguridad y las medidas previstas en la Ley 35/1995 de Ayuda y Asistencia a las Víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual, y en la Ley Orgánica 1/2004 relativas a su protección y seguridad incluido el programa de teleasistencia.
- Acreditar mediante el pertinente informe la existencia de indicios de ser la mujer víctima de Violencia de Género.
- Intervenir en la tramitación de las Órdenes de Protección a víctimas de Violencia de Género.
- Intervenir en el pronunciamiento y/o mantenimiento sobre medidas cautelares de protección y seguridad de las víctimas en la instrucción de los procedimientos por Violencia de Género y también, tras la sentencia definitiva y durante la tramitación de los eventuales recursos.
- Supervisar que los Secretarios de Juzgados y Tribunales remitan al Registro Central para la protección de las víctimas de la Violencia Doméstica, a la Policía Judicial y a las Administraciones competentes en materia de protección social, los datos relativos a penas y medidas de seguridad impuestas en sentencias por delito o falta relacionadas con Violencia de Género, y las medidas cautelares y órdenes de protección acordadas.

### En materia civil, el Ministerio Fiscal:

- Intervenirá en los procesos civiles cuya competencia esté atribuida a los Juzgados de Violencia sobre la Mujer tanto en primera instancia como en vía de impugnación ante la Audiencia Provincial.
- Dictaminará sobre inhibición a favor del Juzgado de Violencia sobre la Mujer cuando las partes al mismo tiempo sean autor y víctima en proceso penal de Violencia de Género, o su conducta haya provocado la adopción de una orden de protección.
- Denunciará de oficio, cuando tenga noticia de la posible comisión de un acto de Violencia de Género que no haya dado lugar a la apertura de un proceso penal, o a dictar una Orden de Protección.
- Intervenirá siempre en los procesos de nulidad matrimonial, y en los de determinación e impugnación de la filiación.
- Intervenirá en los demás procesos civiles cuando alguno de los interesados en el procedimiento sea menor, incapacitado o esté en situación de ausencia legal.

### En materia de Violencia de Género, corresponderán al Ministerio Fiscal las siguientes funciones de coordinación:

- Mantener los contactos institucionales precisos con las instancias judiciales, policiales, sanitarias y asistenciales, así como con los colegios de abogados y procuradores, a fin de posibilitar una cooperación eficaz en la respuesta a la Violencia de Género.

- Velar porque los servicios, organismos y oficinas de las Administraciones públicas encargadas de informar y asistir social y jurídicamente a las víctimas de Violencia de Género, presten información plena y asesoramiento adecuado a su situación personal, interviniendo con las Administraciones competentes en la elaboración de planes de colaboración y articulación de protocolos de actuación para garantizar la tarea de prevención, asistencia y persecución de los actos de Violencia de Género.
- Supervisar que desde el ámbito judicial se notifique e informe adecuadamente a las víctimas de Violencia de Género las ayudas previstas en la Ley 35/1995, de 11 de diciembre, de Ayudas y Asistencia a las Víctimas de Delitos Violentos y contra la Libertad Sexual y del Ley Orgánica 1/2004.
- Coordinar desde la Fiscalía la actuación que proceda de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, en la prevención de Violencia de Género y el control de la ejecución de las medidas judiciales adoptadas.

El Fiscal de Violencia sobre la Mujer, con categoría de Fiscal de Sala, supervisará y coordinará la actuación de las Secciones contra la Violencia sobre la Mujer; coordinará los criterios de actuación de las diversas Fiscalías en materias de Violencia de Género; elaborará informes y memorias sobre los procedimientos y actuaciones en materia de Violencia de Género; formulará propuestas y estudios legales relativos a Violencia de Género y participará en la adopción de protocolos de coordinación con otros organismos implicados en la lucha contra la Violencia de Género.

### Interacción con el PMORVG.

Se informará a la víctima de los recursos especializados existentes en el municipio, y en particular, del Punto Municipal del Observatorio Regional contra la Violencia de Género, donde podrá recibir apoyo psicológico, asesoramiento jurídico e información sobre las ayudas y sobre los recursos sociales a su disposición.

Se solicitará al PMORVG los informes asistenciales que consideren de interés para el asunto judicial.



### 5.4.3. EQUIPO TÉCNICO PSICOSOCIAL

El Equipo Técnico Psicosocial (ETPS) es un órgano asesor-técnico en materia psicológica y social al servicio del juzgado al que está adscrito. Los Equipos Técnicos Psicosociales están formados por psicólogo/a forense y trabajador/a social forense. La función principal de estos/as profesionales será la elaboración de informes periciales (medio de prueba) en la materia de su especialidad para auxiliar al juzgador en su toma de decisiones. En los Juzgados de Violencia sobre la Mujer creados a partir de la L.O. 1/2004, la intervención pericial en materia psicosocial está incluida dentro de las funciones de la Unidad de Valoración Forense Integral, formadas por psicólogos/as, trabajadores/as sociales y médicos/as forenses.

En este partido judicial no existe juzgado específico de Violencia sobre la Mujer, asumiendo las competencias en esta materia el Juzgado de Instrucción Nº 2 de Pozuelo de Alarcón. Dicho juzgado cuenta para su asesoramiento en cuestiones psicosociales con un ETPS. Este ETPS asume las funciones que la L.O. 1/2004 atribuye a las Unidades de Valoración Integral en materia psicosocial. La demanda pericial en estos juzgados puede ser específica (valoración de un aspecto concreto por el/la profesional correspondiente) o integral (estudio de la mujer, menores y denunciado, valoración del impacto físico, psíquico y social de la violencia denunciada, consideración del resultado de las agresiones puntuales y/o situación de violencia mantenida en el tiempo).

La intervención pericial del ETPS en procedimientos relativos a Violencia sobre la Mujer versará sobre las siguientes materias:

#### En materia penal:

- Valoración psicológica de la supuesta víctima/s: detección de posible lesión o secuela psíquica (psicopatología traumática) y compatibilidad con los hechos denunciados (relación causal).
- Valoración social de la supuesta víctima/s: valoración de su situación social (condición económica, red de apoyo social, situación laboral, etc.).
- Valoración psicológica del denunciado: imputabilidad, capacidad procesal y predicción del riesgo de violencia.
- Valoración social del denunciado: valoración de su situación social (condición económica, red de apoyo social, situación laboral, etc.).

#### En materia civil:

- Guarda y custodia.
- Régimen de visitas.
- Acogimiento familiar.
- Procesos de adopción.
- Privación de la patria potestad.
- Nulidad civil del matrimonio.

Para la elaboración del informe forense los/as componentes del ETPS pueden recabar información de otros profesionales que conozcan del caso (centros de salud, colegios, servicios sociales, PEF, PMORVG, servicios de salud mental, etc.) para completar y contrastar la información aportada por los peritados. En casos de emergencia social o crisis psicológica, el ETPS puede coordinarse con los distintos recursos disponibles en Pozuelo de Alarcón. De especial importancia será dar a conocer la existencia y funciones del PMORVG en los casos de mujeres en

situación de vulnerabilidad psicosocial grave (con discapacidad, con enfermedad mental, en procesos migratorios, sin apoyo social, etc.), evitando posibles situaciones de inseguridad jurídica.

Aunque cada dispositivo trabaje desde un contexto diferente (asistencial/pericial) y con unos objetivos distintos (ayuda a la usuaria/ayuda al órgano judicial), la coordinación interprofesional siempre enriquecerá la intervención en los casos de Violencia contra la Mujer en las relaciones de pareja, incrementando la ayuda integral a las mismas. En el contexto forense cobra especial importancia minimizar todos aquellos factores de riesgo de victimización secundaria.

### Interacción con el PMORVG.

Se informará a la víctima de los recursos especializados existentes en el municipio, y en particular, del Punto Municipal del Observatorio Regional contra la Violencia de Género, donde podrá recibir apoyo psicológico, asesoramiento jurídico e información sobre las ayudas y sobre los recursos sociales a su disposición.

Se solicitará al PMORVG los informes asistenciales que consideren de interés para el asunto judicial.



### 5.4.4. OFICINA DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO (OAV)

**Vía de las dos Castillas, 33, 2ª planta, Juzgado nº 2.**

Tel. 912761138

Tel. 900778000

[oavd-pozuelo@madrid.org](mailto:oavd-pozuelo@madrid.org)

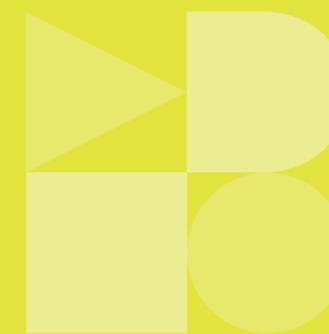
Es un servicio público y gratuito prestado por la Comunidad de Madrid, de acuerdo con el Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015 de 27 de abril, del Estatuto de la Víctima del Delito, y se regulan las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito.

La población objeto de intervención comprende víctimas directas e indirectas de cualquier delito violento, como violencia de género, maltrato familiar (sobre menores, mayores, etc.), agresiones sexuales y/o abusos, lesiones y amenazas, acoso escolar, laboral y/o sexual, robos con violencia, intentos de homicidio, etc.; que estén inmersas o no en un procedimiento judicial.

#### Ofrecen:

- Orientación jurídica en general.
- Información a las víctimas sobre sus derechos.
- Información sobre el procedimiento para interponer la denuncia penal.
- Preparación, asistencia y acompañamiento a juicio, para las víctimas que lo soliciten.
- Primera atención psicosocial, información y orientación sobre recursos psicosociales.
- Coordinación con otras instituciones.
- Seguimiento e información de la situación judicial a la víctima.
- Intervención en crisis.
- Acompañamiento a víctimas de violencia de género en el ámbito jurídico

Las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito son atendidas por personal funcionario de la Administración de Justicia (gestores procesales y administrativos) y por profesionales de psicología y/o trabajo social.



## **5.5** **Otros Recursos** **Asistenciales** **en el Municipio**

El tratamiento y abordaje de la Violencia de Género en el ámbito municipal, debe de realizarse de forma transversal, desde las diferentes áreas, servicios y entidades y no únicamente de forma lineal desde el PMORVG o desde los recursos con competencias específicas.

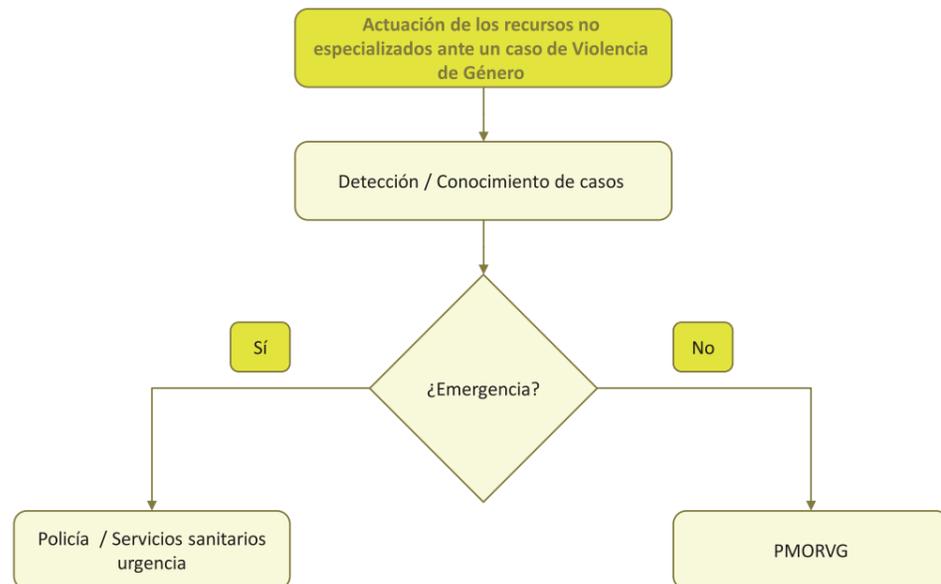
Si bien el servicio asistencial especializado en materia de Violencia de Género es el PMORVG, la intervención en este tipo de situaciones no es exclusiva del mismo, ya que otras áreas pueden participar dependiendo de la situación, circunstancias y demandas.

Existen, por tanto, otros recursos asistenciales públicos y privados en el municipio, que aunque no tienen competencias específicas en materia de violencia de género, su trabajo puede entrelazarse con el de los servicios especializados, siendo agentes indispensables para la detección y abordaje integral de las víctimas de violencia de Género.

La actuación de estos/as profesionales puede producirse en diferentes momentos de la intervención con las víctimas: detección, contención, atención, tratamiento, seguimiento y derivación, por lo que, una vez más, la coordinación entre todos/as ellos/as resulta fundamental.

Los/as profesionales de otras áreas pueden verse confrontados en su trabajo diario con situaciones de Violencia de Género. Llegado el caso, es indispensable que los/as técnicos/as municipales establezcan los necesarios cauces de intervención, y en su caso de coordinación o derivación al PMORVG o al resto recursos especializados del municipio.

Para realizar una intervención eficaz que garantice en todo caso el interés superior de las víctimas, los/as profesionales de las áreas municipales tienen que estar suficientemente formados y sensibilizados en materia de Violencia de Género.



### DetECCIÓN, DERIVACIÓN Y COORDINACIÓN.

En caso de detección de algún posible caso, ellos/as mismos/as realizarán un primer examen de diagnóstico de la situación y de evaluación del riesgo, y siempre contarán con el apoyo y asesoramiento de los/as profesionales del PMORVG. En caso necesario, y siempre que haya Orden de Protección o medida cautelar de alejamiento, procederán a la oportuna derivación al PMORVG, realizándose de manera permanente un trabajo coordinado entre todos/as los/as profesionales implicados.

Del mismo modo y en sentido inverso, si desde el PMORVG se trabaja con mujeres víctimas de Violencia de Género que además estén sufriendo otras situaciones de discriminación, (por razones de edad, origen, condición

física, psíquica, social o económica, situación de exclusión, etc.), este hecho debe ser puesto inmediatamente en conocimiento del recurso que corresponda, para diseñar conjuntamente un trabajo coordinado que garantice una correcta atención, evite duplicidades en las intervenciones o procesos de doble victimización.

### Interacción con el PMORVG:

Tras la detección y valoración de la situación de Violencia de Género por parte de los profesionales del resto de recursos, y siempre que la mujer preste su consentimiento, se derivará al PMORVG. Al ser un servicio de carácter voluntario solamente se intervendrá con aquellas mujeres que lo deseen.

El PMORVG citará a la mujer, valorará su situación y diseñará un plan de intervención específico.

#### Algunos de estos recursos son:

- Educación
- Empleo y Emprendimiento
- Familias
- Mayores
- Discapacidad
- Asociaciones



## 5.5.1. EDUCACIÓN

Calle San Juan de la Cruz, 2,  
Edificio Innpar.

**Programas y Servicios de la Concejalía de Educación:**  
c.educacion@pozuelo.madrid

- **Comisión de Escolarización.** A través de las comisiones de escolarización se ofrece un servicio permanente de atención a los/a usuarios/as para asignar plazas escolares en las etapas de edad obligatoria de escolarización. Precisamente en el procedimiento de asignación de un puesto escolar podrían detectarse situaciones de Violencia de Género.
- **Mesa Local de Absentismo Escolar.** La Concejalía de Educación, tiene constituida una Mesa Local de Absentismo, en la que a través del estudio de los casos que se plantean en la misma, pueden surgir situaciones de Violencia de Género. En esta Mesa están representados miembros de Servicios Sociales, Policía Municipal (Unidad de Atención al Menor), centros educativos, inspección educativa, EOEP, etc.
- **Programa de actividades extraescolares y vacaciones en inglés.** Proporcionan un espacio socioeducativo de atención y cuidados necesarios a los/as niños/as durante periodos no lectivos y vacacionales. En el desarrollo de estas actividades podrían detectarse posibles situaciones de Violencia de Género, vividas en el seno familiar.
- **Centro de Educación de Personas Adultas (CEPA).** Centro Educativo dependiente de la Comunidad de Madrid con estudios dirigidos a la obtención del título de Graduado en Secundaria, Alfabetización y Formación Profesional, entre otros. En este ámbito se podría detectar algún caso de Violencia de Género en relaciones de pareja y/o entre el alumnado.
- **Servicio de Prevención y Atención al Acoso Escolar (SERPAE).** Se realizan funciones de prevención, orientación y actuación ante dificultades de convivencia escolar y posibles situaciones de acoso escolar. En ocasiones las agresiones entre alumnos/as son reflejo de situaciones vividas en el entorno familiar.

### Centros Educativos

Otra vía de detección de la Violencia de Género en el ámbito educativo es a través de los centros escolares ubicados en el municipio. Éstos establecen diferentes actuaciones en función de la gravedad del caso:

### Detección

Tanto en los numerosos centros educativos del municipio de Pozuelo de Alarcón, como a través de los programas y servicios de la Concejalía de Educación, los posibles indicadores que nos pueden alertar de una situación de Violencia de Género son los siguientes:

- Niños/as que bajan su rendimiento escolar.
- Niños/as que reproducen comportamientos agresivos o conductas disruptivas.
- Niños/as que manifiestan conductas de aislamiento o que verbalizan espontáneamente comentarios de conductas agresivas vividas en el entorno familiar.
- Familias que a la hora de realizar las solicitudes de escolarización o inscripción a determinadas actividades o servicios puedan comunicar una situación de Violencia de Género.

## Coordinación

- Si la situación es de indicio o sospecha de una posible situación de Violencia de Género, se contacta con la trabajadora social del Equipo de Orientación Educativa y Psicopedagógico (EOEP), asignada al centro educativo por parte de la Dirección de Área Territorial Madrid-Oeste, para analizar la situación actual del/a alumno/a y los posibles riesgos.
- Si existe una situación evidente de un caso de Violencia de Género, se pone en contacto con los Servicios Sociales y con el PMORVG.
- Si la situación es de emergencia, se contacta directamente con la Policía y posteriormente con los Servicios Sociales, con el PMORVG y con la trabajadora social del Equipo de Orientación Educativa y Psicopedagógico (EOEP).

**Los Equipos de Orientación Educativa y Psicopedagógica (EOEP)** constituyen el soporte técnico de la orientación, fundamentalmente en las etapas de Educación Infantil y Primaria, colaborando para lograr un desarrollo personalizado e integral de las capacidades de todo el alumnado. Estos Equipos atienden a todos los Centros Públicos de Educación Infantil y Primaria con periodicidad semanal, excepto a aquellos que tienen Orientador/a en los que la atención será mensual.

Los centros educativos deben prestar especial atención a aquellas situaciones de Violencia de Género en las que se hayan dictado órdenes de alejamiento en relación a los/as niños/as escolarizados en el centro. Desde la dirección del centro deberán asegurarse que las personas que les recojan estén autorizadas para hacerlo. En caso de quebrantamiento de una medida cautelar de alejamiento o de una Orden de Protección, el centro educativo avisará a la Policía de forma inmediata, y en su caso al PMORVG.

En aquellas situaciones en las que se produzcan agresiones en las entradas y salidas de los/as menores, también se avisa a Policía.

## Programas de Prevención y Sensibilización en el ámbito educativo:

Entre otras actividades el PMORVG ofrece a los Centros educativos del municipio programas de prevención y sensibilización:

- Dirigidos al alumnado de secundaria, bachillerato y formación profesional de los centros educativos públicos, concertados y privados de Pozuelo de Alarcón: Programa de prevención de la violencia de género “Por la Igualdad y el Buen Trato”.

Este programa se ofrece a todos los centros de Pozuelo. Se lleva realizando desde el 2012 y está muy implantado en el municipio. Se trabaja en colaboración con el equipo docente, para prevenir la violencia y fomentar valores de igualdad. El objetivo es favorecer la concienciación sobre la necesidad de construir nuevos modelos de relación afectiva entre los jóvenes, basados en el buen trato, la tolerancia y el respeto mutuo, así como para erradicar cualquier forma de violencia de contra las mujeres, haciendo especial hincapié en el mal uso de las Nuevas Tecnologías y Redes Sociales como nuevas formas de control y presión entre nuestros adolescentes.

- Dirigidos al alumnado del primer ciclo de primaria de los centros educativos públicos, concertados y privados de Pozuelo de Alarcón: Programa de promoción de la igualdad “Contamos nuestro cuento”.

Este programa se ofrece a todos los centros de Pozuelo. Se empezó a realizar en el año 2017 con muy buena acogida. Se trabaja en colaboración con el equipo docente y con las familias que participan activamente en el desarrollo de los talleres. El principal objetivo de esta actividad fomentar valores como la igualdad y el buen trato en la infancia. Para ello, a través de una actividad muy lúdica, se trabajarán modelos alternativos de relaciones que fomenten la corresponsabilidad.



## 5.5.2. EMPLEO Y EMPRENDIMIENTO

### Agencia Autorizada de Colocación

Camino Viejo de Madrid, 4, local 2.

Tel. 917093096

empleo@pozuelo.madrid

Encargada de realizar la orientación laboral y favorecer el acceso al empleo de las víctimas de la Violencia de Género, mediante el diseño de itinerarios de inserción socio laboral individualizados. Ofrece también acciones formativas para mejora de la empleabilidad y asesoría jurídico laboral.

### Innpar Vivero de Empresas

Desarrollo Empresarial y Comercio

C/San Juan de la Cruz, 2.

Tel. 917990764

desarrolloempresarial@pozuelo.madrid

Responsable de fomentar y favorecer todas las políticas municipales de emprendimiento femenino en general, y de las víctimas de la Violencia de Género en particular.

La orientación sobre empleo y emprendimiento (auto-empleo), es una parte esencial en la atención integral que se debe prestar a las víctimas de Violencia de Género, para garantizar su autonomía personal y económica, y facilitar el proceso de salida de la situación de violencia.

Las mujeres víctimas son derivadas directamente desde el PMORVG a estas concejalías para trabajar sobre su inserción socio-laboral, su formación profesional o su proyecto emprendedor.

En sentido inverso, si desde estos servicios se detectan posibles situaciones de Violencia de Género a través de las usuarias que están haciendo uso de sus servicios, éstas son informadas de la existencia y servicios del PMORVG, y en su caso son derivadas al mismo.

En ambos casos, se produce un trabajo de coordinación permanente con las profesionales del PMORVG para garantizar una intervención integral continuada, coherente y unificada



### 5.5.3. FAMILIAS

**Espacio Familia:**  
C/ Voltorno, 2.  
Tel. 914522711  
espaciofamilia@pozuelo.madrid

Ha sido creado para dar respuesta a las necesidades de las familias de Pozuelo de Alarcón con el siguiente catálogo de servicios:

<b>ESCUELA DE FAMILIA</b>
Ofrece un espacio de información y formación para las familias, para apoyarlas en su tarea educativa, a través de cursos, talleres, conferencias, grupos de apoyo familiar, debates, etc.
<b>APOYO A LA NATALIDAD</b>
Ofrece apoyo y orientación a aquellas familias que se inician en el proceso de tener hijos.
<b>ASESORAMIENTO PSICOLÓGICO</b>
Ofrece atención psicológica a las familias, orientándolas en el ámbito de las relaciones familiares.
<b>APOYO PSICOLÓGICO INFANTO-JUVENIL</b>
Ofrece atención psicológica individual para menores de edad.
<b>LUDOTECA</b>
Ofrece un espacio lúdico para niños y niñas, mientras sus familias acuden a alguno de los servicios del Espacio Familia, facilitando así la conciliación.
<b>ASESORAMIENTO JURÍDICO</b>
Ofrece información y asesoramiento en asuntos relacionados con la familia (separaciones y divorcios, ruptura de parejas, herencias, filiación, tutela de adultos, violencia familiar, etc.).
Este asesoramiento jurídico se ofrece exclusivamente en materia de derecho civil familiar. En ningún caso se lleva a cabo la defensa y representación ante los juzgados y tribunales de cualquier jurisdicción.
<b>MEDIACIÓN FAMILIAR</b>
Ofrece apoyo para la gestión o resolución de conflictos familiares, favoreciendo vías de comunicación y búsqueda de acuerdos consensuados (conflicto padres-hijos adolescentes, ruptura de pareja, cuidado de personas mayores o dependientes, etc.).
<b>COORDINACIÓN DE PARENTALIDAD</b>
Ofrece una atención personalizada a los progenitores y/o guardadores de los menores, que viven en un clima de alta conflictividad postseparación o divorcio, con el fin de implementar el plan de parentalidad/convenio regulador, consensuado por las partes o aprobado por el juzgado y así minimizar el conflicto familiar. El acceso a este servicio se realiza mediante derivación judicial.

El Espacio Familia funciona como agente privilegiado en la detección de situaciones de Violencia de Género. Asimismo, desde el PMORVG puede valorarse la idoneidad de derivar algún caso atendido a algún servicio concreto que ofrece el Espacio Familia. La coordinación en la intervención ha de ser estrecha y en el marco de la legislación vigente.



## 5.5.4. MAYORES

### Centros Municipales de Mayores.

**Centro Municipal de Mayores Padre Vallet**  
Plaza Padre Vallet, s/n.  
Tel. 913523874 / 913517784

**Centro Municipal de Mayores Prados de Torrejón**  
Av. Juan XXIII, s/n.  
Tel. 913523105

**Espacio Municipal de Mayores Volturmo**  
C/ Volturmo, 2.  
Tel. 915120340 (Ext. 5).

Constituyen una red de equipamientos y servicios, para la participación, el encuentro, la convivencia y el ocio. Promueven una vida activa y participativa y contribuyen a concebir esta etapa evolutiva de la vida, llena de posibilidades de desarrollo personal.

El programa de mayores cuenta con un Protocolo propio de detención de Malos Tratos y su intervención.

Las mujeres mayores son consideradas un grupo vulnerable ante la violencia de género debido a que se encuentran en una situación de mayor riesgo y presentan mayores dificultades para poner fin a las relaciones de violencia.

Durante la etapa de jubilación, aumenta el tiempo de convivencia con la pareja. La vulnerabilidad se acentúa cuando se unen a la edad, el deterioro físico - mental y factores económicos o geográficos. La soledad y falta de apoyo que sufren muchas de estas mujeres durante la vejez, aumenta la dificultad en la detección, visibilización de las situaciones de maltrato y la presentación de denuncias.

Los recursos que desde el Programa de Mayores que se les pueden ofrecer están dirigidos a mejorar estas dificultades, bien a través de la oferta de programación de los Centros Municipales de Mayores, o bien a través de proyectos que se ponen en marcha dirigidos a evitar la soledad no deseada y a mejorar la calidad de las relaciones sociales.



### 5.5.5. DISCAPACIDAD

#### **Oficina de Atención a la Discapacidad**

Av. Juan XXIII, 10.

Tel. 913984000

Ofrece información y atención a personas con discapacidad y sus familias. Sus principales objetivos son: gestionar e informar sobre los recursos y derechos que les amparan, favorecer la socialización con actividades adaptadas a sus necesidades e intereses, ofrecer soporte y apoyo social orientado a mejorar su autonomía y participación social. Cuenta con diferentes servicios y programas y con el Espacio Ocio Pozuelo.

Es muy importante denunciar la dificultad de visibilización y de detección de la Violencia de Género en colectivos especialmente vulnerables e invisibilizados, como son las mujeres con discapacidad, y muy especialmente con discapacidad intelectual.



## 5.5.6. ASOCIACIONES DEL MUNICIPIO

<https://www.pozuelodealarcon.org/asociaciones-y-voluntariado/asociaciones-de-pozuelo>

Asociaciones de mujeres, de jóvenes y asociaciones que trabajan con colectivos especialmente vulnerables, en particular personas con discapacidad, inmigrantes y/o personas en riesgo de exclusión social son las que pueden detectar con más frecuencia situaciones de Violencia de Género.

Uno de los principales rasgos que caracterizan a las asociaciones, es su cercanía con la ciudadanía y el alto grado de conocimiento de la realidad social, cultural, económica y laboral del municipio.

En materia de Violencia de Género, esta cercanía es especialmente relevante ya que puede favorecer e incidir en una mayor detección de los casos y en una mejora en la atención a las víctimas. Además, en ocasiones, las asociaciones representan uno de los últimos recursos de los que disponen las mujeres para intentar encontrar una salida a su situación de violencia.

El PMORVG busca trabajar de manera estrecha con el tejido asociativo de Pozuelo de Alarcón, tanto en materia de atención a víctimas de la Violencia de Género como de prevención y sensibilización.



## 6. Agradecimientos

A las mujeres, menores y personas que dependen de ellas para las que trabajamos.

A los representantes de las diferentes instituciones y entidades, públicas y privadas del municipio relacionadas con el tratamiento y abordaje de la Violencia de Género.

A todas las instituciones, organismos y profesionales que han colaborado y participado activamente en la elaboración de este II Protocolo de Coordinación.



## 7. Anexos

### 1. Medios de Autoprotección



Algunos hábitos de seguridad que es aconsejable asumir en tu vida cotidiana.

#### MEDIDAS DE PREVENCIÓN FUERA DEL DOMICILIO

- Lleva siempre contigo un teléfono móvil.
- Guarda los números de emergencia (112, 091, 062) en tu teléfono móvil vinculándolos a una tecla de marcación automática.
- Presta atención en los trayectos rutinarios y a las horas de llegada y salida del trabajo, del colegio de tus hijos/as, etc.
- Si has compartido el coche con el agresor, cambia las cerraduras. Antes de montarte y bajarte del vehículo observa las inmediaciones por si ves al agresor
- Activa siempre el cierre automático de las puertas.
- No aparques en sitios poco iluminados ni transitados.
- Si sabes con antelación que existe la posibilidad de coincidir con el agresor (puntos de encuentro, actuaciones judiciales conjuntas, etc.), pide a algún familiar o persona de confianza que te acompañe. Y comunica esta situación a la Unidad policial que, en su caso, valorará qué medida de protección será la adecuada.

#### MEDIDAS DE PREVENCIÓN EN CASA

- Al entrar y salir de casa, presta atención y comprueba los alrededores de tu vivienda.
- Adopta medidas de seguridad: cambia la cerradura de la puerta, buena visibilidad de la mirilla, etc.
- Cambia tus números de teléfonos y solicita a la empresa que no sean registrados en guías públicas.
- Antes de abrir la puerta, comprueba qué persona está llamando, si no la ves claramente NO abras.
- NUNCA abras al agresor y advierte a tus hijos, hijas, personas a tu cargo o a otras personas con las que compartas el domicilio. Si es él quien llama, máxime si cuenta con una orden de alejamiento, ponte en contacto con la policía.
- Comunica tu situación a personas de tu confianza, especialmente vecinos, para que te adviertan si ven al agresor merodeando por los alrededores de tu vivienda para que adoptes medidas de prevención y, en su caso, avisen también a la policía.
- Acuerda con una amiga, vecina o familiar, a dónde acudir si tienes que marcharte con urgencia del domicilio.
- Acuerda con una vecina alguna señal inequívoca para que llame a la policía.
- Prepara por si tienes que marcharte precipitadamente un bolso con: la documentación (tarjeta o cartilla sanitaria propio y de los menores que tenga a su cargo, DNI y pasaporte, permiso de residencia, libro de familia, tarjetas bancarias y cartillas de ahorro, contratos de vivienda, documentos de separación o divorcio, escrituras, informes médicos, llaves de la vivienda y del coche, medicamentos habituales...)

#### SI VES AL AGRESOR

##### Y estás fuera del domicilio:

- Dirígete rápidamente a un lugar concurrido y llama a la policía informando de la situación. Si no tienes lugar público a donde ir, llama la atención de personas que estén en la calle o pide auxilio en alguna casa cercana.
- Si estás en el coche y ves al agresor, no detengas el vehículo y dirígete a un lugar que consideres seguro (casas de familiares, amigos, dependencias policiales, etc.).

##### Y estás en tu casa:

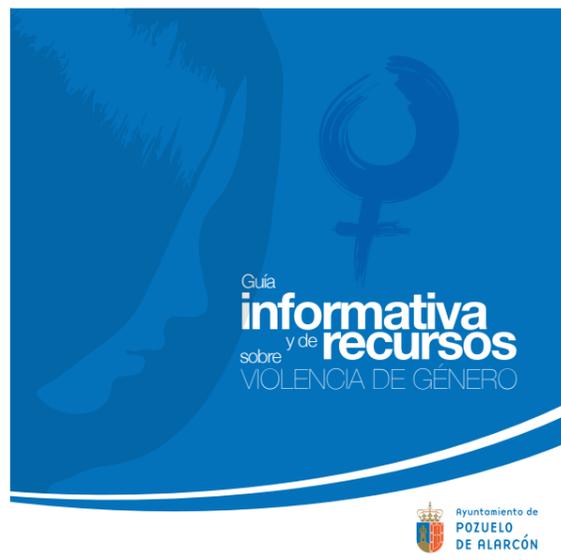
- Ve con un teléfono a una habitación más segura, donde te puedas encerrar (por ejemplo, el lavabo) y llama a la policía.
- Si no te da tiempo a encerrarte, ve a una ventana, grita y pide auxilio para que alguien te pueda ayudar.
- Aléjate de la cocina y de las habitaciones de la casa donde hay objetos peligrosos.
- Ten preparada una señal con tus hijos para que se encierren en una habitación o salgan de la casa a pedir ayuda a alguien de confianza que viva cerca.

## 2. Algunas herramientas para profesionales

### Guía informativa y de recursos sobre Violencia de Género.

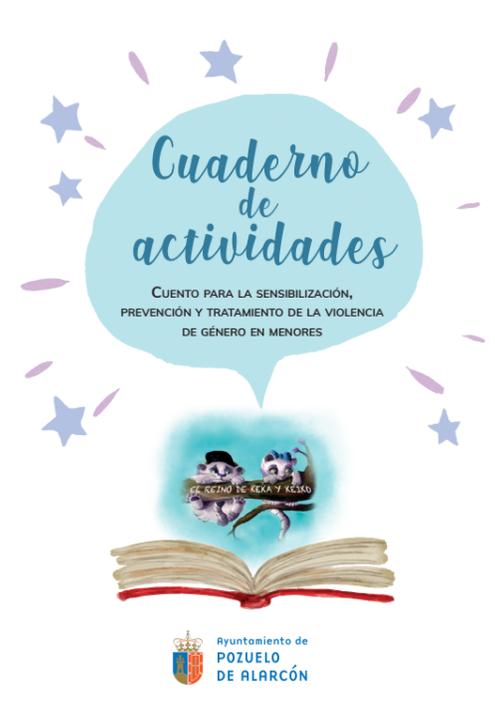
Ayuntamiento Pozuelo de Alarcón.

<https://www.pozuelodealarcon.org/familia-y-servicios-sociales/violencia-de-genero/atencion-a-personas-en-situacion-de-violencia-de-genero>



### Cuento para la sensibilización, prevención y tratamiento de la violencia de género en menores y cuaderno de actividades. "El Reino de Keka y Keiko".

Ayuntamiento Pozuelo de Alarcón.



### Programa para la prevención y sensibilización en materia de igualdad y buen trato para la infancia "Contamos nuestro cuento"

Ayuntamiento Pozuelo de Alarcón.



### Guías y protocolos de actuación sanitaria en la violencia de pareja

<https://www.comunidad.madrid/servicios/salud/violencia-genero-salud#>

### Guía de los derechos de las mujeres víctimas de violencia de género 2022.

<https://violenciagenero.igualdad.gob.es/informacionUtil/derechos/docs/guiderechos.pdf>

### Guía Violencia de género por medios digitales en la adolescencia.

<https://proyectosluzcasanova.org/wp-content/uploads/2022/01/Guia-Violencia-de-genero-por-medios-digitales-en-la-adolescencia.pdf>

### Guía para el acompañamiento a mujeres mayores en situación de violencia de género.

<https://proyectosluzcasanova.org/wp-content/uploads/2020/07/Guia-Las-mayores-tienen-voz-violencia-de-genero.pdf>

### Guía práctica para el profesorado. Prevenir la violencia de género desde el aula. Fundación Luz Casanova.

<https://proyectosluzcasanova.org/wp-content/uploads/2022/06/BVCM014118.pdf>

## 8. Fuentes

- I Protocolo de Coordinación de la Actuación Profesional ante Situaciones de Violencia de Género de Pozuelo de Alarcón
- [www.pozuelodealarcon.org](http://www.pozuelodealarcon.org)
- [www.comunidad.madrid](http://www.comunidad.madrid)
- [www.violenciagenero.igualdad.gob.es](http://www.violenciagenero.igualdad.gob.es)
- [www.poderjudicial.es](http://www.poderjudicial.es)
- [www.cruzroja.es](http://www.cruzroja.es)
- [www.policia.es](http://www.policia.es)
- [www.interior.gob.es](http://www.interior.gob.es)
- Protocolo común para la actuación sanitaria ante la violencia de género en el Sistema Nacional de Salud.
- Protocolo para la detección y atención de la violencia de género en atención primaria. Servicio Murciano de Salud



