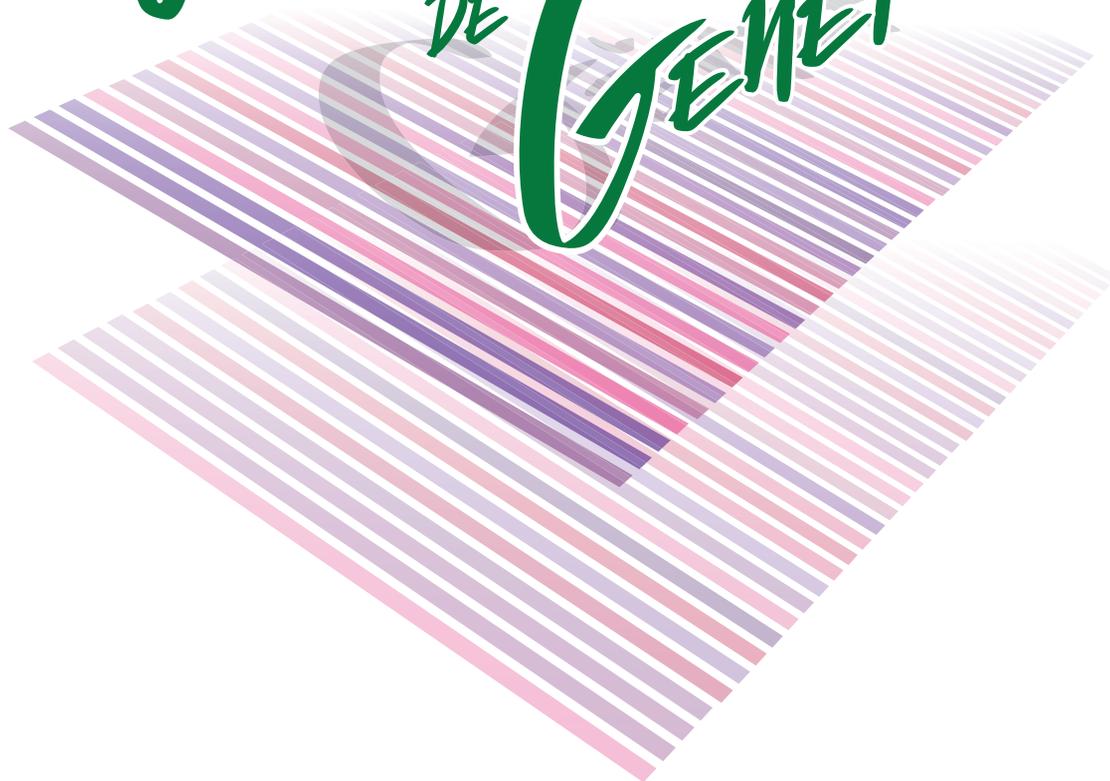
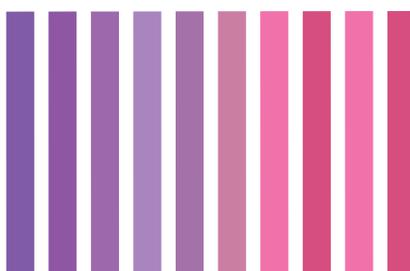


protocolo  
en materia de

# VIOLENCIA DE GÉNERO

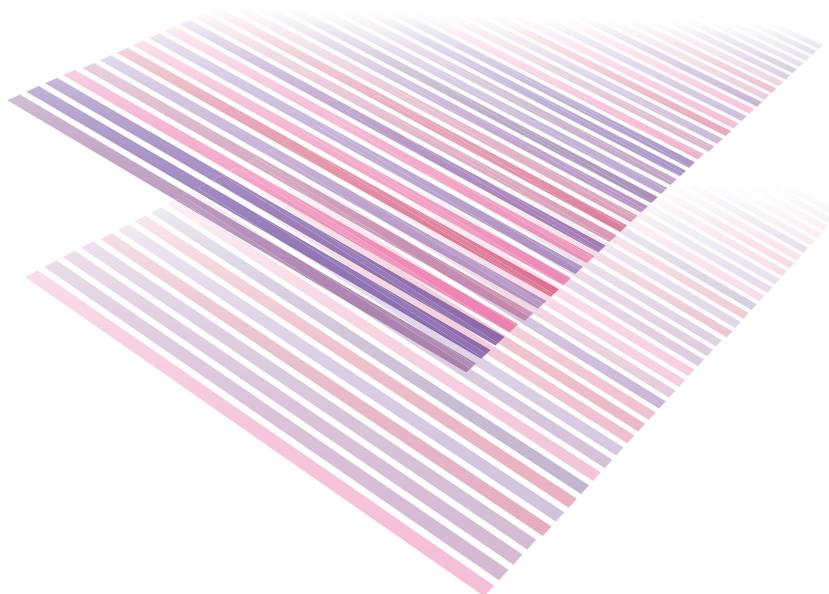


en los Centros de Servicios Sociales Comunitarios

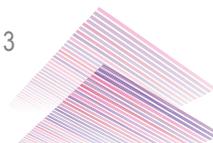




PROTOCOLO PARA LA  
PREVENCIÓN Y ABORDAJE  
DE LA *VIOLENCIA DE GÉNERO*  
EN LOS  
CENTROS DE SERVICIOS  
SOCIALES COMUNITARIOS



**Junta de Andalucía**  
Consejería de Inclusión Social,  
Juventud, Familias e Igualdad



**EDITA:**

**Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad**  
Secretaría General de Familias, Igualdad, Violencia de Género y Diversidad

D.L.: SE-623-2023  
Sevilla, marzo de 2023

**AUTORÍA:**

**DEMIUSAR SL:**

María del Reposo Romero Arrayás  
Clara Manosalbas Juanco  
Inés Limón Romero  
Herelys Leiva García  
Juan Ignacio Paz Rodríguez  
José Antonio García Serrano  
Charo Alises Castillo  
Gema Luque Granados  
Ángel Moreno Sánchez  
María Eugenia Real Heredia

**COORDINACIÓN TÉCNICA:**

DEMIUSAR SL  
Juan Ignacio Paz Rodríguez

**ELABORACIÓN Y REDACCIÓN:**

DEMIUSAR SL

**DISEÑO Y MAQUETACIÓN:**

MURIEL EVENTOS

# ÍNDICE

JUSTIFICACIÓN .....	6
MARCO NORMATIVO .....	8
CONTEXTO INTERNACIONAL.....	8
CONTEXTO NACIONAL.....	9
CONTEXTO AUTONÓMICO.....	10
CONCEPTOS BÁSICOS .....	12
OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PROTOCOLO .....	14
OBJETIVO GENERAL .....	14
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	14
ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	14
PRINCIPIOS GENERALES DE ACTUACIÓN .....	15
INTERVENCIÓN .....	16
LA PREVENCIÓN .....	16
LA DETECCIÓN Y DERIVACIÓN A LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS .....	17
SEGUIMIENTO Y COORDINACIÓN CON LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS.....	21
RECURSOS, DIRECCIONES Y TELÉFONOS POR PROVINCIAS .....	23
TELÉFONO DE INFORMACIÓN A LA MUJER (900 200 999).....	23
CENTROS PROVINCIALES DE LA MUJER.....	24
CENTROS MUNICIPALES DE INFORMACIÓN A LA MUJER (CMIM).....	25
OTROS RECURSOS.....	25
ASOCIACIONES Y FEDERACIONES DE MUJERES.....	27
ARTICULACIÓN DE SINERGIAS CON ASOCIACIONES Y ORGANISMOS EXTERNOS A LOS CENTROS.....	28
MODELOS Y RECURSOS ADICIONALES.....	28
RESUMEN DEL TRABAJO DE CAMPO.....	48
BIBLIOGRAFÍA.....	50

# 1. JUSTIFICACIÓN

El presente protocolo para la prevención y abordaje de la violencia de género en los Centros de Servicios Sociales Comunitarios de Andalucía es un instrumento práctico y referencial que pretende guiar al personal de estos centros en la prevención, detección y derivación de los casos de violencia de género, que puedan producirse tanto entre su personal, como entre las personas usuarias que acuden a los Centros de Servicios Sociales Comunitarios.

La violencia de género representa la máxima expresión de la desigualdad entre hombres y mujeres y constituye la vulneración más extendida de los derechos humanos en el mundo. Tiene múltiples manifestaciones, cuya raíz reside en la discriminación que sufren las mujeres y en las relaciones desiguales de poder en las que, a lo largo de la historia, las mujeres quedaron sometidas y relegadas a un papel inferior respecto de los hombres.

En España y en Andalucía, durante las últimas décadas, se han realizado numerosos esfuerzos sociales y normativos en la lucha para la erradicación de este tipo de violencia, impulsando un proceso de visibilización de la problemática y de concienciación de la sociedad, lo que permitió que pasara a ser un punto clave en el debate público y se priorizara su atención<sup>1</sup>.

A nivel nacional, han transcurrido casi 19 años desde la aprobación de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, que destaca por la creación de instituciones especializadas y el reconocimiento del carácter estructural de la violencia de género, que requiere ser abordada de forma integral y múltiple.

En Andalucía, de conformidad con los datos estadísticos del informe de mayo de 2022, del Sistema de seguimiento integral en los casos de Violencia de Género (Sistema VioGen), hay un total de 19.543 casos activos de violencia de género, a los que se pueden sumar los 140.154 casos que han sido inactivados desde 2007 hasta la fecha.

Con estos datos, se pone de manifiesto la necesidad de la legislación andaluza de poner en marcha todos los mecanismos e instrumentos requeridos para la lucha contra la violencia de género, que permitan una mayor protección a las víctimas y promuevan medidas de sensibilización, prevención y detección.

A nivel autonómico, se cuenta con la Ley 13/2007, de 26 de noviembre, de medidas de prevención y protección integral contra la violencia de género, modificada por la Ley 7/2018, de 30 de julio. De acuerdo con su artículo 60, la Administración de la Junta de Andalucía deberá promover la elaboración de protocolos de actuación para una intervención coordinada hacia la violencia de género. Por otro lado, en su artículo 4, se establece como principio rector el “f) Reforzar hasta la consecución de los mínimos exigidos por los objetivos de la ley los servicios sociales de información, de atención, de emergencia, de apoyo y de recuperación integral, así como establecer un sistema para la más eficaz coordinación de los servicios ya existentes a nivel municipal y autonómico.”

Además, el artículo 6.4 del Decreto 161/2022, de 9 de agosto, que establece la estructura orgánica de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad, indica que le corresponde a la Secretaría General de Familias, Igualdad, Violencia de Género y Diversidad, “d) El fomento de la formación, la capacitación y el desarrollo de competencias profesionales de aquellos colectivos que trabajan en los procesos y protocolos relacionados con la prevención, información, atención y protección a las víctimas de violencia contra la mujer”.

<sup>1</sup> Osborne, Raquel (2008). De la «violencia» (de género) a las «cifras de la violencia»: una cuestión política. *EMPIRIA*. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2686275>.



Andalucía cuenta con un Sistema Público de Servicios Sociales (SPSS) dirigido a atender necesidades sociales de la ciudadanía que ofrece un conjunto de servicios y prestaciones para mejorar el bienestar de las personas. De conformidad con el artículo 5 de la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía, el SPSS constituye una red integrada de responsabilidad y control público de atención, dirigida a “favorecer la integración social, la igualdad de oportunidades, la autonomía personal, la convivencia y la participación social y el bienestar social de todas las personas, familias y grupos, desarrollando una función promotora, preventiva, protectora y asistencial”.

En virtud del artículo 26 de la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía, el SPSS se estructura en dos niveles de atención, coordinados y complementarios entre sí: el primario, en el que se ubican los servicios sociales comunitarios, y el especializado, en el que se sitúan los centros, que sobre la base de criterios de mayor complejidad, requieren una especialización técnica concreta o una disposición de recursos determinada. En cada nivel se establecerán protocolos específicos para la prevención y atención de las situaciones de necesidad, urgencia y emergencia social que se puedan presentar<sup>2</sup>.

El presente protocolo se ha diseñado para aplicarse en los Centros de Servicios Sociales Comunitarios, que desempeñan, entre otras funciones, la de poner en marcha actuaciones de carácter preventivo y terapéutico que propicie el desarrollo y la integración social de la población y la disminución de las situaciones de riesgo social<sup>3</sup>. La práctica profesional y la necesidad de atención de las personas han llevado a los Servicios Sociales a crear estrategias y mecanismos de coordinación con profesionales de Servicios Sociales Especializados; este protocolo viene a dar respuesta a las disposiciones de la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, en el artículo 30.4 y 34.2.

El elevado volumen de casos de violencia de género en Andalucía, y el papel clave que pueden jugar el personal que atiende en los Centros de Servicios Sociales Comunitarios de Andalucía, ha empujado a la Secretaría General de Familias, Igualdad, Violencia de Género y Diversidad, en coordinación con el Instituto Andaluz de la Mujer y la Dirección General de Protección Social y Barriadas de Actuación Preferente, al diseño de un protocolo que facilite la detección y atención a las personas usuarias que se encuentren en situación de violencia de género, así como su derivación a los centros especializados de la mujer municipales y provinciales. El protocolo servirá tanto para casos que se produzcan en el personal de los Centros como con las personas usuarias que acudan a los mismos.

<sup>2</sup> Artículo 26.5 de la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía.

<sup>3</sup> Artículo 28.2ª de la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía.

## 2. MARCO NORMATIVO

A continuación, se presenta el marco normativo que sirve de fundamento al protocolo, y se sitúa a nivel internacional, nacional y autonómico:

### 2.1. CONTEXTO INTERNACIONAL

- ▶ Declaración Universal de los Derechos Humanos, de 10 de diciembre de 1948.
- ▶ Convenio de Naciones Unidas para la represión de la trata de personas y de la explotación de la prostitución ajena, adoptado por la Asamblea General en su resolución 317 (IV) el 2 de diciembre de 1949.
- ▶ Convención para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer de 1979 (CEDAW).
- ▶ Conferencias Mundiales de las Mujeres: Conferencia Mundial del Año Internacional de la Mujer en Ciudad de México en 1975, Conferencia Mundial del Decenio de las Naciones Unidas para la Mujer en Copenhague en 1980, Conferencia Mundial para el Examen y la Evaluación de los Logros del Decenio de las Naciones Unidas para la Mujer en Nairobi en 1985 y La IV Conferencia Mundial de la Mujer y Declaración y Plataforma de Acción de Beijing en 1995.
- ▶ Declaración y programas de Acción de Viena, A/CONF.157/23(1993).
- ▶ Declaración 48/104/1993, de 20 de diciembre, sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer de la Asamblea General de las Naciones Unidas.
- ▶ Protocolo para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas, especialmente mujeres y niños, que complementa la Convención de las Naciones Unidas contra la delincuencia organizada transnacional, (Protocolo de Palermo).
- ▶ Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, proclamada en Niza el 7 de diciembre de 2000.
- ▶ Convenio del Consejo de Europa número 197 sobre la Trata de Seres Humanos. Varsovia, 16 de mayo de 2005.
- ▶ Convenio del Consejo de Europa número 210 sobre prevención y lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica. Estambul, 11 de mayo de 2011.
- ▶ Directiva 2011/C 155/02 del Consejo de 7 de marzo, relativa al I Pacto Europeo por la Igualdad de Género (2011-2022).
- ▶ Directiva 2019/1158 del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de junio de 2019 relativa a la conciliación de la vida familiar y la vida profesional de los progenitores y los cuidadores, y por la que se deroga la Directiva 2010/18/UE del Consejo.
- ▶ Resolución del Parlamento Europeo, de 26 de febrero de 2014, sobre explotación sexual y prostitución y su impacto en la igualdad de género.
- ▶ Plan de trabajo para la Igualdad entre las mujeres y los hombres 2006-2010. Consejo de Europa.
- ▶ Estrategia de la Unión Europea para la Igualdad de Género 2020-2025.



## 2.2. CONTEXTO NACIONAL

- ▶ Constitución española de 1978.
- ▶ Ley Orgánica 19/1994, de 23 de diciembre, de protección a testigos y peritos en causas criminales.
- ▶ Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre del Código Penal.
- ▶ Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la orden de protección de las víctimas de violencia doméstica.
- ▶ L.O. 11/2003, de 29 de septiembre, de medidas concretas en materia de seguridad ciudadana, violencia doméstica e integración social de los extranjeros
- ▶ Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de 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 Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.
- ▶ Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.
- ▶ Real Decreto 355/2004, de 5 de marzo, por el que se crea el Registro Central para la protección de las víctimas de la violencia doméstica.
- ▶ 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.
- ▶ Pacto de Estado contra la Violencia de Género de 2017 (2017-2023).
- ▶ 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 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia.

## 2.3. CONTEXTO AUTONÓMICO

- ▶ Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, de reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía (artículos 10, 14, 15, 16, 18, 61.3 y 73).
- ▶ Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía, modificada por Ley 9/2018, de 8 de octubre.
- ▶ Ley 13/2007, de 26 de noviembre, de medidas de prevención y protección integral contra la violencia de género, modificada por Ley 7/2018, de 30 de julio.
- ▶ Decreto 67/2008, de 26 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Asistencia Jurídico-Gratuita en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- ▶ Decreto 1/2009, de 7 de enero, por el que se regula la elaboración y contenido del informe anual sobre el conjunto de actuaciones llevadas a cabo en materia de violencia de género.
- ▶ Decreto 72/2009, de 31 de marzo, por el que se regula la Comisión Institucional de Andalucía de coordinación y seguimiento de acciones para la erradicación de la violencia de género.
- ▶ Orden de 24 de febrero de 2010, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Servicio Integral de Atención y Acogida a mujeres víctimas de violencia de género y menores a su cargo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- ▶ Decreto 275/2010, de 27 de abril, por el que se regulan las Unidades de Igualdad de Género en la Administración de la Junta de Andalucía.
- ▶ Decreto 375/2011, de 30 de diciembre, por el que se regula el Servicio de Asistencia a Víctimas en Andalucía.
- ▶ Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía
- ▶ Ley 8/2017, de 28 de diciembre, para garantizar los derechos, la igualdad de trato y no discriminación de las personas LGTBI y sus familiares en Andalucía.
- ▶ Acuerdo de 6 de marzo de 2018, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el acuerdo de 12 de diciembre de 2017, de la Mesa General de Negociación Común del personal funcionario, estatutario y laboral de la Administración de la Junta de Andalucía, por el que se aprueba el Protocolo de la Administración de la Junta de Andalucía para la protección de las empleadas públicas víctimas de violencia de género.
- ▶ Decreto 298/2020, de 25 de mayo, por el que se crea el Observatorio Andaluz de la Violencia de Género y se regula su composición y funcionamiento.
- ▶ Acuerdo de 21 de julio de 2020, del Consejo de Gobierno, por el que se toma conocimiento del protocolo de respuesta pública de la Administración de la Junta de Andalucía ante las violencias machistas.

- ▶ Decreto 96/2021, de 23 de febrero, de creación de la Ventanilla única para la atención a las víctimas de violencia de género.
- ▶ Ley 4/2021, de 27 de junio, de infancia y adolescencia en Andalucía.
- ▶ Decreto 58/2022, de 27 de abril, por el que se regula la estructura, uso, acceso, alcance y funciones del sistema CoheSSiona, por el que se implementa la Historia Social Única Electrónica de Andalucía, y se crea el sistema ProgreSSa para la gestión de los Servicios Sociales comunitarios de Andalucía.
- ▶ Decreto 161/2022, de 9 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad (BOJA de 11 de agosto de 2022).
- ▶ Plan Estratégico para la Igualdad de Mujeres y Hombres en Andalucía 2022-2028.
- ▶ Orden de 6 de julio de 2009, por la que se aprueba el reglamento de régimen interno de los centros que componen el servicio integral de atención y acogida a mujeres víctimas de violencia de género y menores a su cargo que las acompañen en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- ▶ Orden de 22 de diciembre de 2020, por la que se aprueba la Estrategia de Ética de los Servicios Sociales de Andalucía.
- ▶ Orden de 23 de febrero de 2021, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de ayudas económicas, en régimen de concurrencia no competitiva, por el Instituto Andaluz de la Mujer, a mujeres víctimas de violencia de género.
- ▶ Instrucción 1/2021, de 18 de febrero, del Instituto Andaluz de la Mujer, sobre pautas y criterios comunes para la emisión de la acreditación administrativa de la condición de víctima de violencia de género (Título Habilitante) en el Instituto Andaluz de la Mujer y modificaciones.
- ▶ Resolución de 2 de diciembre de 2021, de la Secretaría de Estado de Igualdad y contra la Violencia de Género, por la que se publica el Acuerdo de la Conferencia Sectorial de Igualdad, de 11 de noviembre de 2021, relativo a la acreditación de las situaciones de violencia de género.
- ▶ Resolución de 15 de febrero de 2022, del Instituto Andaluz de la Mujer, por la que se aprueba la Carta de Servicios.
- ▶ Guía jurídica de violencia de género y derecho de las mujeres.
- ▶ Guía de actuación contra la violencia sexual. Estrategia andaluza para la lucha contra la trata de mujeres y niñas con fines de explotación sexual (2021-2024).

### 3. CONCEPTOS BÁSICOS

La violencia de género es un concepto complejo con raíces culturales arraigadas, por lo que la lucha contra ella requiere de una revisión constante de prácticas sociales e institucionales y una sólida construcción conceptual y contextual, que permita visibilizar determinadas situaciones y prácticas o preconceptos y prejuicios que perpetúan la violencia y debemos dejar atrás.

La Ley 13/2007, de 26 de noviembre, de medidas de prevención y protección integral contra la violencia de género, modificada por la Ley 7/2018, de 30 de julio, regula las acciones necesarias para la lucha contra la violencia de género, y define la violencia de género como aquella que, como manifestación de la discriminación, la situación de desigualdad y las relaciones de poder de los hombres sobre las mujeres, se ejerce sobre estas por el hecho de serlo.

Además, en su artículo 3.3, define los distintos tipos de la violencia de género, que también se deben considerar en el presente protocolo:

- ▶ **Violencia física:** Incluye cualquier acto de fuerza contra el cuerpo de la mujer, con resultado o riesgo de producir lesión física o daño, ejercida por quien sea o haya sido su cónyuge, por quien esté o haya estado ligado a ella por análoga relación de afectividad, aun sin convivencia, o por hombres en su entorno familiar o en su entorno social y/o laboral.
- ▶ **Violencia psicológica:** Incluye toda conducta, verbal o no verbal, que produzca en la mujer desvalorización o sufrimiento, a través de amenazas, humillaciones o vejaciones, exigencia de obediencia o sumisión, coerción, insultos, aislamiento, culpabilización o limitaciones de su ámbito de libertad, ejercida por quien sea o haya sido su cónyuge, por quien esté o haya estado ligado a ella por análoga relación de afectividad, aun sin convivencia, o por hombres en su entorno familiar o en su entorno social y/o laboral.
- ▶ **Violencia económica:** Incluye la privación intencionada, y no justificada legalmente, de recursos para el bienestar físico o psicológico de la mujer y de sus hijas e hijos o la discriminación en la disposición de los recursos compartidos en el ámbito de la convivencia de pareja.

- ▶ **Violencia sexual y abusos sexuales:** Incluyen cualquier acto de naturaleza sexual forzada por el agresor o no consentida por la mujer, abarcando la imposición, mediante la fuerza o con intimidación, de relaciones sexuales no consentidas, y el abuso sexual, con independencia de que el agresor guarde o no relación conyugal, de pareja, afectiva o de parentesco con la víctima.

Para la elaboración del presente protocolo, se han considerado incluir como conceptos básicos, los actos de violencia de género incluidos en el artículo 3.4 de la Ley 13/2007, de 26 de noviembre, definidos, así:

- ▶ **Violencia en la pareja o expareja:** Es la ejercida contra una mujer por el hombre que, sea o haya sido su cónyuge o con el que mantiene o haya mantenido relaciones de afectividad, con o sin convivencia, cualquiera que sea el entorno en el que se produzca.
- ▶ **Feminicidio:** Es el homicidio o asesinato de mujeres motivados por una discriminación basada en el género. Se incluirán los homicidios o asesinatos cometidos en el ámbito de la pareja o expareja, así como otros crímenes que revelen que la base de la violencia es la discriminación por motivos de género, como el infanticidio de niñas por estos motivos, el homicidio o asesinato vinculado a la violencia sexual y el homicidio o asesinato en el ámbito de la prostitución y la trata.
- ▶ **Acoso sexual:** Comportamiento de tipo verbal, no verbal o físico, de índole sexual realizados por el hombre contra la mujer, cuyo objeto o efecto sea atentar contra su dignidad, o crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo, cualquiera que sea el ámbito en el que se produzca, incluido el laboral.
- ▶ **Acoso por razón de sexo:** Comportamientos que tengan como causa o estén vinculados con su condición de mujer y tengan como propósito o produzcan el efecto de atentar contra la dignidad de las mujeres y crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo, cualquiera que sea el ámbito en el que se produzca, incluido el laboral.

- ▶ **Violencia contra los derechos sexuales y reproductivos de las mujeres:** Acto que restringe el libre ejercicio del derecho de la mujer a la salud sexual o reproductiva, que nieguen su libertad de disfrutar de una vida sexual plena y sin riesgos para su salud, el derecho a decidir, el derecho a ejercer su maternidad y el derecho a no sufrir esterilizaciones forzadas.
  - ▶ **Trata de mujeres y niñas:** la captación, transporte, traslado, acogimiento o recepción de mujeres/niñas, incluido el intercambio o la transferencia de control sobre estas personas, por medio de amenazas o uso de la fuerza u otras formas de coacción, el rapto, el fraude, el engaño, el abuso de poder o mediante la entrega o recepción de pagos o beneficios con la finalidad de explotación sexual, laboral, matrimonio servil y cualquier otra que pudiera estar relacionada con esta tipología de vulneración de los derechos humanos.
  - ▶ **Explotación sexual de mujeres y niñas:** Obtención de beneficios de cualquier tipo, mediante la utilización de violencia, intimidación, engaño o abuso de una situación de superioridad o de vulnerabilidad de la víctima, aun con el consentimiento de la misma, en el ejercicio de la prostitución, la servidumbre sexual u otros tipos de servicios sexuales, incluidos actos pornográficos o la producción de material pornográfico.
  - ▶ **Mutilación genital femenina:** Conjunto de prácticas que consisten en extirpar total o parcialmente los genitales externos femeninos, o que producen lesiones en los mismos por motivos no médicos ni terapéuticos sino, generalmente, culturales, aunque exista consentimiento expreso o tácito de la mujer, adolescente o niña.
  - ▶ **Matrimonio precoz o forzado:** Matrimonio celebrado sin que la mujer haya podido dar su consentimiento pleno y en libertad, por varias razones: porque haya sido acordado entre terceras personas, ajeno a la voluntad de aquella, porque se haya celebrado bajo condiciones de intimidación o violencia sobre ella, porque no se haya alcanzado la edad prevista legalmente para otorgar dicho consentimiento o porque la mujer no tenga capacidad para darlo, incluso si en el momento de la celebración no se hubiera procedido a su incapacitación judicial.
  - ▶ **Violencias originadas por la aplicación de tradiciones culturales que atenten contra los derechos de las mujeres:** Crímenes por honor, crímenes por la dote, ejecuciones extrajudiciales, ejecuciones o castigos por adulterio o violaciones por honor.
- A los efectos de aplicación del presente protocolo también se tendrá en cuenta las siguientes definiciones:
- Violencia vicaria.** Es una forma de violencia machista, en la que las hijas e hijos de la mujer víctima de violencia de género, así como quienes están sujetos/as a su tutela o guarda y custodia, son utilizados/as como instrumentos por el agresor para dañar a la mujer.
- Discriminación por razón de sexo.** Se considera discriminación por razón de sexo, el condicionamiento de un derecho o de una expectativa de derecho a la aceptación de una situación constitutiva de acoso sexual o de acoso por razón de sexo (artículo 3.4 de la Ley 12/2007, de 26 de noviembre).
- Estereotipos:** Ideas preconcebidas que tenemos de grupos de personas con características parecidas, que tienen implicaciones sesgadas sobre la comprensión de la realidad, que responden a juicios de valor que han sido transmitidos a lo largo del tiempo, por lo que se consideran incuestionables.
- Ciclo de violencia:** En el estudio de la violencia de género se ha identificado un ciclo que se repite en el tiempo y tiene tres etapas: acumulación de tensión –el hombre responsabiliza a su pareja de situaciones desagradables que genera contra ella–; explosión – no se cumplen las expectativas que el hombre tiene de su pareja–; arrepentimiento –él reconoce su mala conducta prometiendo que no se repetirá, pero antes o después la tensión vuelve a aumentar, y se inicia el ciclo de nuevo.

## 4. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PROTOCOLO

### 4.1 OBJETIVO GENERAL

El objetivo general del presente protocolo es dotar al personal de los Centros de Servicios Sociales Comunitarios de un instrumento que les permita prevenir casos de violencia de género tanto en las personas usuarias que acuden a los Centros como entre el personal que trabaja en los mismos; detectar la violencia de género y evitar la revictimización o victimización secundaria; derivar a los recursos especializados; y hacer seguimiento para coordinar con ellos los recursos sociales que pueden ofrecerles a la mujer dentro de sus necesidades.

### 4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Los objetivos específicos del protocolo son:

**Promover la prevención a través de la formación y la sensibilización** en materia de violencia de género entre el personal de los Centros de Servicios Sociales Comunitarios y las personas usuarias víctimas de violencia de género o en riesgo de serlo.

**Establecer** en los Centros de Servicios Sociales Comunitarios **actuaciones para detectar** casos de violencia de género, tanto en las personas usuarias como entre el propio personal del Centro.

**Instaurar los mecanismos de seguimiento** del caso de violencia de género con los recursos especializados y de **coordinación** necesarios para brindar a la víctima los recursos sociales requeridos.

## 5. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente protocolo será de aplicación en todos los Centros de Servicios Sociales Comunitarios que desarrollen su actividad en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Será aplicado por los y las profesionales que trabajan en los Centros de Servicios Sociales Comunitarios. También lo aplicarán personas externas que, aunque no dependan laboralmente de los Centros, gestionen partes de los programas y/o actividades que se realizan en los mismos.

Las personas beneficiarias de la aplicación del protocolo serán aquellas que la Ley 13/2007, de 26 de noviembre, de medidas de prevención y protección integral contra la violencia de género, modificada por la Ley 7/2018, de 30 de julio, en su artículo 1 define como víctimas de violencia de género:

- a. La mujer que, por el hecho de serlo, independientemente de su edad, orientación o identidad sexual, origen, etnia, religión, o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, sufra un daño o perjuicio sobre su persona. A estos efectos, el término “mujer” incluye a las menores de edad que puedan sufrir violencia de género.
- b. Las hijas e hijos que sufran la violencia a la que está sometida su madre.
- c. Las personas menores de edad, las personas mayores, las personas con discapacidad o en situación de dependencia, que estén sujetas a la tutela o guarda y custodia de la mujer víctima de violencia de género y que convivan en el entorno violento.
- d. Las madres cuyos hijos e hijas hayan sido asesinados/as.

## 6. PRINCIPIOS GENERALES DE ACTUACION

El presente Protocolo se activará en los casos de detección de una situación de violencia de género en los Centros de Servicios Sociales Comunitarios de la Comunidad Autónoma de Andalucía. El procedimiento al que dará lugar la activación del Protocolo debe regirse por los siguientes principios generales de actuación:

- ❑ La intervención **no puede darse desde una actitud de neutralidad** hacia la violencia o el abuso.
- ❑ Los y las profesionales de los Centros deben asumir su responsabilidad **y tomar un papel activo en la lucha contra la violencia** y en defensa de los derechos de la mujer.
- ❑ Las actuaciones contra la violencia hacia las mujeres no solo deben tener como objetivo reducir la violencia ya asentada y atender a sus consecuencias, sino **trabajar para producir el cambio social imprescindible** que elimine sus causas y mecanismos de mantenimiento.
- ❑ Se debe incidir en la **detección e intervención en las primeras fases de la construcción de la desigualdad** y el dominio entre mujeres y hombres, y no solo intervenir en las fases donde la violencia está consolidada.
- ❑ La intervención debe **tener en cuenta la globalidad del daño**, ya que la violencia contra las mujeres genera daños a la mujer que la sufre, así como a su familia y a la sociedad.
- ❑ El hombre que ejerce la violencia contra la mujer es **responsable de su comportamiento**.

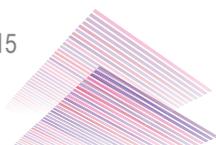
Por ello, las actuaciones encaminadas a la recuperación integral deben tener como puntos de partida las siguientes **premisas**:

- ❑ Cualquier intervención que se realice, debe dar prioridad a la seguridad física y psicológica de la mujer, así como a la de sus hijos e hijas.
- ❑ El hecho de que la mujer, víctima de violencia, solicite ayuda, no significa que esté en condiciones de emplear los recursos y apoyos que se le proporcionan.

- ❑ Por efectos del ciclo de la violencia y de la dependencia emocional causada como consecuencia del proceso de violencia, existe un alto riesgo de “vuelta” a la situación anterior de violencia.
- ❑ Es imprescindible un trabajo multidisciplinar e integrado de los distintos ámbitos que intervienen.
- ❑ Es necesario evaluar el riesgo de la situación de violencia, valorando no solo la peligrosidad del maltratador sino también la vulnerabilidad de la mujer víctima de violencia de género.
- ❑ En muchas ocasiones la mujer puede haber realizado ya otros intentos de salir de su situación sin que los recursos de los que disponía les hayan permitido conseguir su objetivo de vivir sin violencia.
- ❑ No solo se debe tener en cuenta el daño y el estado de choque que ha provocado en la mujer víctima el evento precipitante de su decisión de pedir ayuda, sino también el daño y la victimización provocada por el proceso de violencia prolongada y habitual que ha sufrido.

Todo ello precisa partir de una actuación que contemple como **objetivos generales** en la recuperación integral los siguientes:

- ❑ Aumentar la **seguridad personal, física y psicológica** de la mujer y de sus hijos e hijas.
- ❑ **Recuperar el control** de su vida y favorecer su autonomía personal.
- ❑ **Remediar el impacto psicológico** del abuso y la violencia.



## 7. INTERVENCIÓN

La intervención para la prevención y abordaje de la violencia de género en los Centros de Servicios Sociales Comunitarios, gira en torno a tres grandes ejes: la prevención; la detección y derivación a los servicios especializados; y el seguimiento y coordinación con dichos servicios para ofrecer a la víctima los recursos sociales requeridos.

### 7.1. LA PREVENCIÓN

Las fuertes raíces sociales y culturales de la violencia de género propician la tolerancia social ante ésta. Históricamente, esto ha provocado la falta de una formación en género y en violencia de género de los y las profesionales que atienden a las víctimas. Aunque cada vez se apuesta más por la formación y hay más profesionales con especialización, se requiere continuar con el estudio de esta materia para mejorar la prevención de la violencia y la atención integral a las mismas. Por ello, es necesario asegurar que todas las personas profesionales reciban formación especializada en esta materia y conocer las herramientas que permite realizar una intervención integral ante un caso de violencia de género.

De conformidad con lo establecido en el artículo 20 de la Ley 13/2007, de 26 de noviembre, tras su modificación por la Ley 7/2018, de 30 de julio, la Administración de la Junta de Andalucía promoverá la formación especializada en violencia de género tanto de su personal como de los y las profesionales que trabajan en las áreas social, jurídica y sanitaria. Su contenido irá más allá del estudio del marco normativo, ofreciendo conocimientos respecto de las especiales circunstancias en las que la violencia de género se forja, las relaciones y reacciones de la víctima y agresor en cada ciclo de la violencia y las consecuencias para hijos e hijas.

Concretamente el artículo 25 bis está referido a la formación en el ámbito de los servicios sociales, promueve la formación específica en materia de violencia de género a las personas profesionales del SPSS de Andalucía, e impulsa la investigación y divulgación de los resultados obtenidos.

Por ello se prevé:

- ▶ **Divulgación y comunicación del Protocolo.** Se diseñará un Plan de comunicación por los distintos canales de distribución con el fin de hacer llegar la información del protocolo a todas las personas que trabajan en los Centros de Servicios Sociales Comunitarios, así como a aquellas entidades o personas externas que interactúan con éstos.
- ▶ **Formación.** Se facilitará al personal de los Centros de Servicios Sociales Comunitarios, formación especializada que permita a cada profesional obtener conocimientos teóricos y prácticos y hacer uso de las herramientas necesarias para poder detectar cuándo se está ante una víctima de violencia de género y en su caso, poder brindarle una adecuada atención. Los Manuales para el Abordaje Profesional Integral de la Violencia contra las Mujeres publicados por el IAM son una útil herramienta para los y las profesionales que se enfrentan cada día a víctimas de esta violencia.
- ▶ **Información y sensibilización.** Se organizarán acciones periódicas con el objetivo de visibilizar, sensibilizar y concienciar tanto al personal como a la comunidad en general, sobre la igualdad efectiva de todas las personas y la necesidad de erradicar las distintas formas de violencia de género.
- ▶ **Conmemoración de los días significativos en la lucha contra la violencia de género en coordinación con las campañas del IAM y los actos organizados en cada provincia.**

## 7.2. LA DETECCIÓN Y DERIVACIÓN A LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS

El segundo gran eje del Modelo de Intervención para la prevención y abordaje de la violencia de género en los Centros de Servicios Sociales Comunitarios, es la detección y derivación a los servicios especializados. El personal del centro podrá identificar un caso de violencia de género a través de una queja o denuncia de la propia víctima; a través de una tercera persona que lo informa; o de oficio, cuando el propio personal identifica que puede estar ante un caso de violencia de género. Tras la identificación, se activa el protocolo y se realiza una entrevista a la víctima, tras la cual, una vez se completa el diagnóstico inicial y se estudian los recursos que requiere la víctima se procede a la derivación del caso a un servicio especializado.

Este eje está conformado por cuatro fases:

- Fase 1. Identificación del caso y entrevista
- Fase 2. Diagnóstico inicial
- Fase 3. Identificación de recursos
- Fase 4. Derivación

### ■ Fase 1. Identificación del caso y entrevista

Esta fase comienza cuando la mujer llega al centro, ya sea porque se le haya citado para conocer su caso, porque acuda con una demanda, o porque tenga una cita por otra cuestión y es atendida por profesionales. Este primer momento es vital, porque es el primer eslabón del cordón de seguridad y protección de la mujer y de sus hijas e hijos, y permitirá movilizar todos los recursos disponibles, conectar con la víctima y guiarla hacia una vida libre de violencia.

Entre los principales objetivos que deben guiar la intervención con mujeres víctimas de violencia de género<sup>4</sup>, se encuentra:

- ▶ Potenciar la seguridad y disminuir el riesgo de las víctimas y sus hijos e hijas;
- ▶ Impulsar un cambio en la vida de las víctimas de violencia de género para conseguir mejorar su situación vital;
- ▶ Intervenir de forma multidisciplinar y específica en base a la violencia concreta sufrida por la víctima;
- ▶ Establecer una estrategia de actuación interdisciplinar;
- ▶ Ofrecer a la víctima una adecuada información, asesoramiento y acompañamiento legal y social para que adquiera seguridad y consiga disminuir el miedo, la angustia a lo desconocido y la ansiedad que le produce el comenzar de nuevo;
- ▶ Facilitar información suficiente a los servicios especializados para poder ofrecer a la víctima un proceso de recuperación integral;
- ▶ Prevenir que se vuelva a cometer la violencia sobre la mujer y sus hijos e hijas;
- ▶ Es importante que cada profesional que atienda a una víctima de violencia de género tenga presente el ciclo de la violencia<sup>5</sup> y la situación psicosocial de las mujeres, por la influencia que ello ejerce en la toma de decisiones en el ejercicio de sus derechos.

La información que se proporciona a la mujer en el primer contacto que tiene en el centro es fundamental para las decisiones que esta pueda tomar, por ello, recibir una atención especializada y de calidad desde el inicio, es clave. Por esta razón es importante, que aquellos/as profesionales que toman contacto con una víctima de violencia de género en un primer momento, tengan información sobre los derechos que amparan a las mujeres en los ámbitos en los que se encuentran protegidas.

<sup>4</sup> Véase el Manual 1 "Violencia contra las mujeres: conceptos básicos, marco normativo e intervención profesional e institucional" de Manuales para el abordaje profesional integral de la violencia contra las mujeres del Instituto Andaluz de la Mujer, Junta de Andalucía., p. 97, [www.juntadeandalucia.es/iam/catalogo/doc/iam/2022/143654378.pdf](http://www.juntadeandalucia.es/iam/catalogo/doc/iam/2022/143654378.pdf)

<sup>5</sup> Véase el Recurso Adicional 1 que recoge el ciclo de la violencia extraído de la "Guía para madres y padres con hijas adolescentes que sufren violencia de género". Puede consultarse en el siguiente enlace, páginas 11 a 26, <https://www.juntadeandalucia.es/institutodelamujer/index.php/2013-08-08-10-31-21/guias-para-padrsw-y-madrs-con-hijas-adolescentes-que-sufren-violencia-de-genero>

La intervención con la víctima de violencia de género debe ser inmediata por la alta probabilidad de que sucedan nuevos actos de violencia que causan consecuencias a veces irreparables, y debe facilitar el acceso a todos los recursos disponibles. Así, en un primer momento se mantendrá con la víctima una entrevista que permita conocer al/a la profesional la situación que atraviesa, para ayudarla e identificar los recursos personales y sociales con los que cuenta para hacer frente a las necesidades que se le plantean. La entrevista<sup>6</sup> debe desarrollarse en un clima de confianza y adaptarse al ritmo de la mujer, generando un ambiente de confianza. Es necesario desarrollar actitudes como la empatía, individualización, respeto, aceptación, actitud exenta de juicio y secreto profesional.

Tras la entrevista, y confirmado que se está ante un caso de violencia de género, el/la profesional que le atiende, completará un documento de Notificación Inicial, que se adjunta en Anexos como Modelo 1, que contiene datos generales de la mujer y permitirá al Centro llevar un control de los casos que han dado lugar a la activación del protocolo. Acto seguido se procederá a realizar un diagnóstico inicial que da lugar a la fase siguiente.

## ■ Fase 2. Diagnóstico inicial<sup>7</sup>

Tras establecerse la relación de confianza del/la profesional y la víctima, se procederá a sistematizar toda la información recibida que sea relevante y significativa, evitando detalles innecesarios, utilizando un lenguaje sencillo y comprensible. De esta información se extraerá un diagnóstico que ofrezca datos útiles para dirigir la acción a llevar a cabo con la víctima e igualmente brinde información relevante para el/la profesional especializado.

En el diagnóstico se identificarán la necesidad de derivación a los servicios especializados de violencia de género, los recursos existentes de la víctima y los que requerirá, así como la prioridad para satisfacer los mismos. Para ello, el/la profesional del centro analizará la intersección entre las necesidades sociales reales, la demanda expresada y los servicios ofertados y tras ello se identificarán los factores causales o determinantes, condicionantes y de riesgo.

Los factores que determinan la violencia de género están relacionados con los roles y el ejercicio de poder entre mujeres y varones, menor entre ellas que entre ellos y que por lo tanto desemboca en una desigualdad de género. Respecto a los condicionantes que moldean la situación de violencia de género, se encuentran la trayectoria laboral, su independencia económica o no, la configuración familiar o la edad de las hijas e hijos, entre otros. Y los factores de riesgos determinan la forma en la que puede una misma situación ser vivida y afrontada y por lo tanto ser resuelta y la estrategia a seguir para ello. La forma en la que se identifiquen estos tres niveles de factores determinará la formulación del problema y su interpretación.

Se trata de valorar qué factores son los que pueden ayudar o perjudicar la situación que se pretende abordar tras detectarse la violencia de género y qué estrategia diseñar de atención social para conseguir la autonomía de las mujeres que es el objetivo de esta actuación. Conocer cuál es el ciclo de la violencia puede ayudar a conocer la evolución de la situación y establecer alternativas para producir cambios, identificando los recursos y medios con los que se cuenta.

<sup>6</sup> Véase el Recurso Adicional 3 que recoge las reglas básicas de la entrevista extraídas del Manual 2 "La psicología y la violencia de género" de Manuales para el abordaje profesional integral de la violencia contra las mujeres del Instituto Andaluz de la Mujer, Junta de Andalucía, p. 14 y 15, [www.juntadeandalucia.es/iam/catalogo/doc/iam/2022/143654390.pdf](http://www.juntadeandalucia.es/iam/catalogo/doc/iam/2022/143654390.pdf).

<sup>7</sup> Para una mayor información del diagnóstico inicial puede consultarse el Manual 4 "El trabajo social y la violencia de género" de Manuales para el abordaje profesional integral de la violencia contra las mujeres del Instituto Andaluz de la Mujer, Junta de Andalucía, página 9 y ss, [www.juntadeandalucia.es/iam/catalogo/doc/iam/2022/143654400-social.pdf](http://www.juntadeandalucia.es/iam/catalogo/doc/iam/2022/143654400-social.pdf)



### ■ Fase 3. Identificación de recursos

En esta fase se tendrá en cuenta:

- ▶ Los recursos propios con los que cuenta la mujer (redes, recursos personales, habilidades, etc.), que deben ser movilizados para superar la situación de violencia de género y que permitirá a la mujer reconocerle una capacidad que le es negada en muchas ocasiones por el agresor;
- ▶ Los recursos con los que cuenta la institución, siendo fundamental que se conozca cuál es el contexto de intervención para determinar la disponibilidad de recursos que se le puede ofrecer a la mujer víctima de violencia de género;
- ▶ Los recursos comunitarios, lo que tiene la comunidad que pueda ayudar a romper con la situación de violencia y facilitar el apoyo que pueda necesitar posteriormente. Y paralelamente se trabajará de forma coordinada en la identificación de otros recursos sociales que pueden facilitar la intervención con la víctima.

Para comprobar la disponibilidad de recursos resulta útil la siguiente tabla de determinación de recursos:

Necesidades y problemas identificados	Quién puede resolverlos mejor	Qué tipo de atención se necesita para resolverlos	Recursos y medios necesarios	Recursos y medios disponibles

Es recomendable movilizar los recursos propios con los que cuente la mujer y que pueden contribuir a construir su autonomía y evitar el desarraigo que pueden producir los recursos de acogida, los recursos con los que cuenta la institución que pueden orientar a la mujer sobre dónde acudir, tanto para una atención psicológica especializada, como para otras cuestiones que indiquen en su situación como una orientación laboral y los recursos de la comunidad, para mantener a la mujer y sus hijos e hijas en su entorno.

La priorización de los problemas a resolver es fundamental, por lo que siguiendo la siguiente tabla habría que analizar:

Cuál es el problema más grave	Qué reporta mayores ventajas en el futuro	Qué necesidades y problemas pueden atenderse con los recursos disponibles	Cuáles son los problemas que más preocupan a la mujer

En función del problema detectado será necesario conocer, sus causas, las razones del comportamiento que pudieran reforzarlo, agravarlo o ser la causa del mismo y los factores contextuales que inciden y/o lo condicionan.

Es fundamental trabajar con la decisión que la mujer tome<sup>8</sup>, de abandonar el domicilio, de regresar a la casa y con el agresor y/o de solicitar una orden de protección para que el presunto agresor salga del domicilio. Es ella quien debe tomar la decisión y el/la profesional abordar las consecuencias de dicha decisión, informando a la mujer de los medios de acompañamiento y de ayuda que puede tener.

Si la mujer decide romper con el agresor y abandonar el domicilio familiar, hay que tener en cuenta las dificultades y riesgos que ello implica, consustanciales a cualquier cambio, como mudanza, enfrentar otro entorno, afrontar en solitario el cuidado de hijos e hijas, pero añadido a ello, la dependencia emocional y los vínculos afectivos con el agresor, así como las carencias materiales y emocionales que traen muchas mujeres víctimas de violencia de género. Por ello, proporcionar las alternativas adecuadas pueden ayudar a la ruptura definitiva con el agresor.

Si la mujer decide continuar la vida en común con el agresor, es necesario apoyarla para que tenga una mayor autonomía en base a los recursos existentes y su red de apoyo, que permitirá de forma planificada romper su relación con el agresor y adoptar medidas de protección necesarias, pues el agresor volverá a recurrir a la violencia y la mujer debe estar preparada para esta situación y adoptar las medidas de protección adecuadas. Puede verse en el Recurso Adicional 4 las recomendaciones que en líneas generales se establecen como medidas de protección.

<sup>8</sup> A la hora de abordar una situación de violencia de género, desde la intervención social, se puede analizar los distintos aspectos del contexto y ayudar a la víctima a recuperar la confianza en sí misma, ofrecer información y orientación para que tome sus decisiones en las mejores condiciones posibles y modificar la situación de la víctima, proponiéndole alternativas apropiadas. Véase la página 15 del Manual 4 "El trabajo social y la violencia de género" de Manuales para el abordaje profesional integral de la violencia contra las mujeres del Instituto Andaluz de la Mujer, Junta de Andalucía, [www.juntadeandalucia.es/iam/catalogo/doc/iam/2022/143654400-social.pdf](http://www.juntadeandalucia.es/iam/catalogo/doc/iam/2022/143654400-social.pdf)

#### ■ Fase 4. Derivación

Una vez se ha detectado la situación de violencia de género, se ha realizado un diagnóstico inicial y se han identificado los recursos propios, institucionales y comunitarios, para salvaguardar la integridad física y mental de la víctima y poder construir la autonomía de la misma, se procede por parte del centro a la derivación a los servicios especializados de violencia de género, si bien, será necesario para garantizar el éxito de este trabajo que la mujer participe en todo el proceso.

Así participará en el establecimiento de los objetivos comunes con el centro y profesional que le atienda para ajustar las expectativas y deseos y cotejarlos con la realidad de lo que es posible conseguir. Participará en la definición de los problemas y las metas a alcanzar, priorizando los problemas vitales y aquellos que pueden resolverse total o parcialmente con un máximo de probabilidades, estableciendo metas realistas que puedan alcanzarse y devolver el bienestar personal a la víctima. Seguidamente participará en la elaboración del plan de trabajo para conseguir las metas señaladas definiendo las tareas que se van a llevar a cabo, cómo se van a realizar y el papel de cada parte en dichas tareas.

La especificidad de la materia de violencia de género requiere la derivación del caso a los servicios sociales especializados de atención a estas víctimas, para lo que se requiere utilizar una serie de directrices que garanticen la misma, como conocer el sistema de los recursos alternativos y/o especializados con los que cuenta la red; la localización, los requisitos, el funcionamiento, los medios de transporte, el horarios, etc. del recurso al que se deriva; ofrecer información a la mujer en el proceso de derivación e implicarla en el mismo; planificar con la mujer la intervención; coordinar con los recursos alternativos y/o especializados, contactando con la o el profesional de referencia del Servicio al que se deriva: anuncio, derivación, remisión del informe social o la hoja de remisión; acompañamiento durante el proceso; establecer los límites de la intervención profesional y conocer si la mujer está conforme con el servicio recibido, si permanece en el servicio especializado, etc.<sup>9</sup>

Por lo tanto, en base a toda la información recogida<sup>10</sup>, se elaborará un Informe de Remisión (Modelo 2), que deberá incluir a detalle la información sobre la intervención realizada, las necesidades identificadas, el fin de la derivación establecido, ya que ello orientará las primeras acciones a emprender sobre la víctima y dependientes de ella si hay, para conocer todos los recursos que se deben preparar y cualquier dato relevante recogido en la entrevista<sup>11</sup>.

Recoger toda la información relevante, facilita e incrementa la eficacia de la intervención y utilización correcta de los servicios, pero además minimiza la victimización secundaria al no tener que repetir varias veces su relato.

Aunque las víctimas presenten lesiones graves, en muchas ocasiones no acuden a los servicios disponibles por vergüenza, por estar amenazada o por miedo a que se comunique al Juzgado. Es importante que en la toma de decisión ante un caso de violencia, el personal ofrezca escucha y apoyo, tratando de respetar la decisión que tome la mujer y cumplir con las obligaciones legales.

En el caso en el que se identifique un hecho constitutivo de delito y la mujer no esté de acuerdo con poner una denuncia, se debe informar a la Fiscalía de Violencia sobre la Mujer.

<sup>9</sup> Extraídas del Manual 4 "El trabajo social y la violencia de género" de Manuales para el abordaje profesional integral de la violencia contra las mujeres del Instituto Andaluz de la Mujer, Junta de Andalucía, página 17. [www.juntadeandalucia.es/iam/catalogo/doc/iam/2022/143654400-social.pdf](http://www.juntadeandalucia.es/iam/catalogo/doc/iam/2022/143654400-social.pdf)

<sup>10</sup> Señala el Manual 4 referido, página 17 que "En el modelo de recogida de información, se centran los datos de identificación de la mujer y de sus hijas e hijos, y el relato de la agresión, de la forma más fidedigna posible, así como información básica, para continuar o iniciar la intervención desde servicios sociales especializados, respecto a: interposición o no de la denuncia, solicitud o no de la orden de protección, atención médica recibida y gravedad de las lesiones, si las hubiera, antecedentes de atención en servicios sociales (comunitarios y especializados), etc. Analizando la evolución de la población atendida desde los servicios sociales, se propone incluir además información relativa a: - Situación administrativa y nacionalidad de la mujer que se deriva. - Existencia o no de alguna dependencia, tanto en la mujer como en las hijas e hijos, si los hubiera, que la acompañan. - Existencia o no de alguna dificultad a la hora de comunicarse: discapacidad auditiva, desconocimiento del idioma, etc. - Existencia o no de alguna dificultad psicomotriz, derivada de la agresión o no". [www.juntadeandalucia.es/iam/catalogo/doc/iam/2022/143654400-social.pdf](http://www.juntadeandalucia.es/iam/catalogo/doc/iam/2022/143654400-social.pdf)

<sup>11</sup> Es necesario señalar que si la mujer acude al centro en estado de crisis, tras haber sido agredida, la prioridad es que sea atendida por los servicios de salud, si así se considera y articular los mecanismos legales necesarios para su protección (denuncia y solicitud de orden de protección). Véase página 18 del Manual 4 anteriormente mencionado.

### 7.3. SEGUIMIENTO Y COORDINACIÓN CON LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS

Como parte del proceso de derivación se encuentra el seguimiento periódico del caso remitido a los servicios especializados, debiendo el/la profesional que ha atendido en primer lugar a la víctima reflejar en el informe de remisión la evolución del caso y la situación en la que se encuentra la mujer y personas dependientes de ella y coordinar con la/el profesional que esté atendiendo a la víctima en el servicio especializado.

Además de dar seguimiento a un caso específico, también será necesario llevar un control de todos los casos que se van identificando en el Centro. Esta información permitirá conocer el número de casos atendidos, derivados, y evaluar la respuesta del personal del Centro. Para ello, se puede seguir el Modelo de recolección de datos de control y seguimiento de la aplicación del protocolo, adjunto al protocolo como Modelo 3.

De conformidad con el artículo 43 de la Ley 13/2007, modificada por la Ley 7/2018, de 30 de julio, la Administración garantizará a las víctimas de violencia de género, la acogida, la atención integral especializada y multidisciplinar y los medios de apoyo y recuperación, a través de un sistema coordinado de servicios, recursos y ayudas económicas, fiscales y sociolaborales, favoreciendo a las víctimas el acceso a estos servicios, particularmente especialmente a quienes se encuentran en situación de especial vulnerabilidad, como personas con discapacidad, mayores, inmigrantes y que viven en el medio rural, con especial atención a las personas menores de edad en situación de riesgo social. Los servicios actuarán coordinadamente con los cuerpos de seguridad, jueces/zas de violencia sobre la mujer, servicios sanitarios e instituciones encargadas de prestar asistencia jurídica a las víctimas, del ámbito geográfico correspondiente, pudiendo estos servicios solicitar al/a la juez/a las medidas urgentes que se consideren necesarias.

Para hacer seguimiento de los casos identificados, las veces que se ha aplicado el protocolo y las actuaciones que ha llevado a cabo el personal del centro, se propone la creación de una Comisión Técnica de Seguimiento. La creación de dicha Comisión se recomienda para aquellos Centros cuya estructura organizativa lo permita. O, en todo caso, podría designarse a un/a profesional técnico/a que haga el seguimiento.

Es importante señalar que tras la derivación a los servicios especializados deben mantenerse activos los canales de comunicación entre los Centros de Servicios Sociales Comunitarios y los servicios especializados, ya que es muy probable que la mujer, en su proceso de salir de la violencia de género necesite recursos y apoyo social que puedan ser gestionados desde los Centros de Servicios Sociales Comunitarios.



## 8. RECURSOS, DIRECCIONES Y TELÉFONOS POR PROVINCIAS

Las mujeres andaluzas tienen tres puertas de entrada al Instituto Andaluz de la Mujer, ya sea en busca de asesoramiento en materia de igualdad, sobre empleabilidad, participación o por violencia de género. Estas puertas de entrada son:

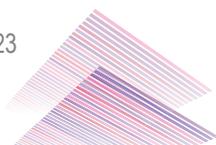
### 8.1. TELÉFONO DE INFORMACIÓN A LA MUJER (900 200 999)

El Teléfono Andaluz de Atención a las Mujeres, 900 200 999, es un servicio gratuito y permanente, disponible durante las 24 horas, todos los días del año, día y noche. Está operativo para toda la Comunidad Autónoma. Es anónimo y confidencial y el equipo humano que lo atiende está formado por personal altamente especializado. Permite resolver de manera inmediata dudas y problemas diversos. Y atiende en más de 50 idiomas.

#### ¿Qué ofrece el teléfono?

- ▶ Información sobre los servicios, programas y actividades del Instituto Andaluz de la Mujer y, en general, sobre todos los recursos de los que disponen las mujeres.
- ▶ Acogida inmediata en caso de emergencia a mujeres e hijos e hijas víctimas de violencia de género.
- ▶ Canaliza las denuncias en materia de discriminación en sus distintas manifestaciones (publicidad sexista, discriminación laboral, etc.)
- ▶ Asesoramiento jurídico especializado para mujeres víctimas de violencia de género.
- ▶ Atención telefónica inmediata contra la violencia sexual en Andalucía, que incluye atención psicológica y jurídica especializada en el momento.
- ▶ Información y asesoramiento en formación y coeducación, emprendimiento y búsqueda de empleo.
- ▶ Atención a consultas sobre sexualidad, métodos anticonceptivos o interrupción voluntaria del embarazo.
- ▶ Atención a mujeres y niñas víctimas de trata con fines de explotación sexual.

Otra de las actividades del servicio es la atención al canal web de Asesoramiento Jurídico on-line y el buzón de correo, creado para dar respuesta a las mujeres andaluzas durante la pandemia. Este nuevo correo es: [900200999.iam@juntadeandalucia.es](mailto:900200999.iam@juntadeandalucia.es), disponible en la página web del IAM. Ambos canales son gestionados por abogadas especializadas en violencia de género, Derecho Penal y Derecho de Familia.



## 8.2. CENTROS PROVINCIALES DE LA MUJER

Hay ocho centros, uno en cada capital de provincia, y ofrecen información sobre los derechos y oportunidades de las mujeres y proporcionan atención y asesoramiento para actuar en caso de discriminación, así como de violencia de género.

Las áreas de trabajo de los Centros Provinciales del IAM son:

- ▶ Información
- ▶ Área de Empleo y Formación
- ▶ Área de Psicología
- ▶ Área de Participación
- ▶ Área Jurídica
- ▶ Área de Atención Social
- ▶ Programas

Estas áreas de trabajo son transversales, puesto que están relacionadas interconectadas para dar una mejor respuesta a las demandas de las mujeres en particular, y a la ciudadanía en general. La información, asesoramiento y formación en nuestros Centros, entre otros ámbitos, giran en torno a:

- ▶ Derechos de las mujeres
- ▶ Violaciones, agresiones sexuales y malos tratos
- ▶ Crisis de pareja
- ▶ Impago de pensiones e incumplimiento del régimen de visitas
- ▶ Embarazo de adolescentes
- ▶ Sexualidad, anticoncepción, interrupción voluntaria del embarazo
- ▶ Orientación laboral, formación profesional y creación de empresas
- ▶ Discriminación laboral y acoso sexual
- ▶ Asociaciones de mujeres, servicios, programas y actividades del IAM
- ▶ Publicaciones, estudios, documentación de género, programas coeducativos
- ▶ Lugar de encuentro para las mujeres

Datos del IAM y de los Centros Provinciales de la Mujer:

Nombre	Dirección	Teléfono	E-mail y Fax
Instituto Andaluz de la Mujer Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad	C/ Doña María Coronel	95 454 49 10	consulta.iam@juntadeandalucia.es
Centro de la Mujer de Almería	C/ Paseo de la Caridad, 125. Finca Santa Isabel. Casa Fischer.	950 00 66 50	cmujer.almeria.iam@juntadeandalucia.es
Centro de la Mujer de Cádiz	C/ Isabel la Católica, nº 13	95 600 73 00	cmujer.cadiz.iam@juntadeandalucia.es
Centro de la Mujer de Córdoba	Avda. de las Ollerías, 48	95 700 34 00	cmujer.cordoba.iam@juntadeandalucia.es
Centro de la Mujer de Granada	C/ San Matías, 17	95 802 58 00	cmujer.granada@juntadeandalucia.es
Centro de la Mujer de Huelva	C/ San Pedro, 10	95 900 56 50	cmujer.huelva.iam@juntadeandalucia.es
Centro de la Mujer de Jaén	C/ Hurtado, 4	95 300 33 00	cmujer.jaen.iam@juntadeandalucia.es
Centro de la Mujer de Málaga	C/ San Jacinto, 7	95 104 08 47	cmujer.malaga.iam@juntadeandalucia.es
Centro Provincial Instituto Andaluz de la Mujer Sevilla	C/ Alfonso XII, 52	955 034 944	cmujer.sevilla.iam@juntadeandalucia.es

### 8.3. CENTROS MUNICIPALES DE INFORMACIÓN A LA MUJER (CMIM)

La red de Centros Municipales de Información a la Mujer de Andalucía se articula como la mayor red de Europa de centros de apoyo a la mujer. Unos centros que abarca todos los ámbitos, desde información, atención y asesoramiento en políticas de igualdad y violencia de género, así como el fomento de la participación y programas específicos de desarrollo personal, educativo, orientación profesional y laboral.

Estos centros son fruto de la colaboración del Instituto Andaluz de la Mujer con los ayuntamientos andaluces, y son cruciales para seguir acercando los recursos de la administración a las mujeres víctimas de violencia de género.

Gracias a esta red, una mujer puede tener un lugar al que acudir de manera inmediata, en su pueblo o en la localidad más cercana. Por eso desde el primer momento se trabaja para reforzar estos recursos, para incrementar la red y que ninguna mujer pueda sentirse desprotegida en ningún rincón de Andalucía.

Puede obtenerse más información en el siguiente enlace del IAM:

<https://www.juntadeandalucia.es/institutodelamujer/index.php/2013-09-25-10-31-11/centros-municipales-de-informacion-a-la-mujer>

### 8.4. OTROS RECURSOS

Una vez que las mujeres, especialmente las víctimas de violencia de género, pide ayuda a través de alguna de estas tres vías de entrada, el personal especializado del IAM las deriva al recurso más pertinente en cada caso. Como, por ejemplo:

#### La Red de Centros de Acogida

El servicio se sustenta en tres niveles de atención: centros de emergencias, casas de acogida y pisos tutelados. A los tres niveles de atención se accede desde el Instituto Andaluz de la Mujer (en coordinación con otras Comunidades Autónomas), a través de los Centros Provinciales de la Mujer y de la línea gratuita 900 200 999. Estos recursos están presentes en cada una de las provincias andaluzas.

- Centros de emergencia: Son centros que prestan protección a las mujeres víctimas de violencia de género y menores que las acompañen, garantizándoles una acogida inmediata y una atención de emergencia las 24 horas del día, durante 365 días al año.

- ▶ Casas de acogida: Son centros residenciales que ofrecen acogida a las mujeres y menores que las acompañen, garantizando una atención integral, programando aquellas intervenciones sociales, psicológicas y jurídicas necesarias para que las mujeres sean capaces de superar la violencia padecida.
- ▶ Pisos tutelados: Son viviendas independientes para uso familiar, ubicadas en edificios y zonas normalizadas, destinadas a ofrecer una vivienda, con carácter temporal, a las mujeres víctimas de violencia de género y a los menores que las acompañen, cuando puedan vivir de forma independiente.

## Programas de Atención Psicológica

- ▶ Atención Psicológica Grupal para Mujeres Víctimas de Violencia de Género
- ▶ Atención Psicológica Grupal con Mujeres para la autonomía y el empoderamiento
- ▶ Atención Psicológica Grupal con Mujeres en situaciones de ruptura y dependencia emocional
- ▶ Programa de Atención Psicológica a las Mujeres Menores de edad Víctimas de Violencia de Género en Andalucía
- ▶ Servicio de Atención Psicológica a Hijas e Hijos de Mujeres Víctimas de Violencia de Género
- ▶ Servicio de Atención Psicológica 24 horas contra la Violencia Sexual
- ▶ Servicio de Asesoramiento Jurídico, Asistencia Legal y Atención Psicológica a Mujeres Víctimas de Violencia Sexual en Andalucía
- ▶ Servicio de Apoyo Psicológico en crisis a Familiares de Mujeres Víctimas de Violencia de Género con Resultado de Muerte y a Madres cuyos Hijos e Hijas hayan sido asesinados

## Servicio de Detección y Rescate para Víctimas de Trata

Este servicio persigue garantizar la detección y el rescate a las mujeres y niñas víctimas de trata con fines de explotación sexual, así como, cuando sea requerido, el acompañamiento a las víctimas durante el proceso de identificación que corresponde a las Fuerzas de Seguridad del Estado. Este recurso se desarrolla de forma piloto en las provincias de Almería, Jaén y Málaga, que tienen una alta incidencia de víctimas de trata con fines de explotación sexual.

Este programa tiene un presupuesto de casi 1,6 millones de euros para los próximos cuatro años y está constituido por 19 profesionales, con unidades móviles, así como con un teléfono de emergencia y sedes físicas en las tres provincias.

Las funciones de este servicio son la detección y contacto con mujeres y niñas que se encuentren en una posible situación de explotación sexual, la información integral y el acompañamiento a las mujeres y niñas víctimas de este delito para posibilitar su seguimiento, así como la atención de situaciones de emergencia horas garantizando la inmediatez en la respuesta a las demandas de las víctimas o por derivación de otros recursos. Además, se incluye la derivación a recursos asistenciales especializados que permita iniciar con el acogimiento un proceso de recuperación, protección y atención integral de las mujeres y niñas y la sensibilización a colectivos profesionales y ciudadanía sobre la situación de la trata en Andalucía.

Este nuevo recurso actúa de forma piloto en Almería, Jaén y Málaga, pero en las demás provincias seguirán actuando los Centros Provinciales de la Mujer, así como por la línea 900 200 999 en la que se ha incorporado personal especializado para la atención a víctimas de trata con fines de explotación sexual.



## Ayudas económicas a Víctimas de Violencia de Género

El Instituto Andaluz de la Mujer tiene dos modalidades de ayudas económicas para mujeres víctimas de violencia de género:

- ▶ Ayudas económicas del Instituto Andaluz de la Mujer para mujeres víctimas de violencia de género, con origen en la Ley 13/2007, de 26 de noviembre, de medidas de prevención y protección integral contra la violencia de género, y desarrollada en la Orden de 28 de junio de 2016, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de subvenciones por el Instituto Andaluz de la Mujer, en régimen de concurrencia no competitiva.
- ▶ Ayudas económicas para mujeres víctimas de violencia de género que acrediten insuficiencia de recursos y especiales dificultades para obtener un empleo. Estas tienen su base en el artículo 27 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, desarrollada en el Real Decreto 1452/2005, de 2 de diciembre.

## 8.5. ASOCIACIONES Y FEDERACIONES DE MUJERES

Por otro lado, Andalucía cuenta con más de 2.000 asociaciones y federaciones de mujeres distribuidas por todo el territorio. Canalizan reivindicaciones de derechos, intereses y aportaciones desde la sociedad civil, y son de gran apoyo para las entidades locales.

Se puede consultar su información en la página web del Instituto Andaluz de la Mujer (IAM):

Listado de Asociaciones de mujeres en Andalucía:

[https://www.juntadeandalucia.es/institutodelamujer/images/FONDO\\_DOCUMENTAL/ASOCIACIONES/Provinciales/Asociaciones/ASOCIACIONES%20DE%20MUJERES%20DE%20ANDALUCIA.pdf](https://www.juntadeandalucia.es/institutodelamujer/images/FONDO_DOCUMENTAL/ASOCIACIONES/Provinciales/Asociaciones/ASOCIACIONES%20DE%20MUJERES%20DE%20ANDALUCIA.pdf)

Listado de Federaciones de mujeres en Andalucía:

[https://www.juntadeandalucia.es/institutodelamujer/images/FONDO\\_DOCUMENTAL/ASOCIACIONES/Provinciales/Federaciones/FEDERACIONES%20DE%20ASOCIACIONES%20DE%20MUJERES%20DE%20ANDALUCIA.pdf](https://www.juntadeandalucia.es/institutodelamujer/images/FONDO_DOCUMENTAL/ASOCIACIONES/Provinciales/Federaciones/FEDERACIONES%20DE%20ASOCIACIONES%20DE%20MUJERES%20DE%20ANDALUCIA.pdf)

La Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía, en su artículo 62, crea el Consejo Andaluz de Participación de las Mujeres (CAPM), en el que participan las organizaciones de mujeres y se canalizan sus reivindicaciones e intereses y se promueve su participación.

Se puede consultar información sobre el CAPM en el siguiente enlace:

<https://www.juntadeandalucia.es/institutodelamujer/index.php/2013-08-08-12-17-57/consejo-andaluz-de-participacion-de-las-mujeres>

## 9. ARTICULACIÓN DE SINERGIAS CON ASOCIACIONES Y ORGANISMOS EXTERNOS A LOS CENTROS

Existen organismos que pueden dar una atención específica a las mujeres víctimas de violencia de género, como son:

- ▶ **El Servicio de Asistencia a Víctimas de Andalucía “SAVA”:** Es un servicio público y gratuito que depende de la Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública de la Junta de Andalucía, que cuenta con equipos multidisciplinares que ofrecen información, asesoramiento y atención jurídica, psicológica y social, a todas aquellas personas que hayan sido víctimas o perjudicadas, y que hayan interpuesto una denuncia, con el objetivo de paliar los efectos de la victimización secundaria.
- ▶ **Los Equipos de Atención a la Mujer y Familia del Servicio Andaluz de Salud:** Se ubican en cada una de las provincias andaluzas e integran asistencia primaria y hospitalaria. Su objetivo es atención integral personalizada a mujeres víctimas de violencia y a personas dependientes (niños, personas mayores...), a través de profesionales de la enfermería, psicología, trabajo social, medicina primaria y urgencias.

## 10. MODELOS Y RECURSOS ADICIONALES

El objetivo de los modelos y recursos que a continuación se presentan es facilitar la recogida de información en los posibles casos de violencia de género, su remisión a los servicios especializados y su seguimiento para posibles mejoras.

**Se recomienda su revisión y adaptación en función de la realidad del centro, el saber profesional y los aprendizajes derivados de su aplicación.**

<b>MODELO 1</b>	Documento de notificación inicial
<b>MODELO 2</b>	Informe de remisión
<b>MODELO 3</b>	Recolección de datos de control y seguimiento de la aplicación del protocolo.
<b>RECURSO ADICIONAL 1</b>	Guía para madres y padres con hijas adolescentes que sufren violencia de género
<b>RECURSO ADICIONAL 2</b>	Indicadores de la violencia de género que nos pueden ayudar a detectar la violencia que está padeciendo la mujer
<b>RECURSO ADICIONAL 3</b>	Reglas básicas de la entrevista
<b>RECURSO ADICIONAL 4</b>	Recomendaciones generales de protección para la mujer víctima de violencia de género
<b>RECURSO ADICIONAL 5</b>	Enlaces de Manuales y Protocolos vigentes de interés profesional



## MODELO 1. DOCUMENTO DE NOTIFICACIÓN INICIAL

### Notificación ante casos de Violencia de Género

Código

#### DATOS PERSONALES DE LA VÍCTIMA

Nombre y apellidos

Dirección y teléfono de contacto

Fecha

Persona que notifica la presunta situación de violencia

Persona beneficiaria del recurso

Familiares de la persona

Profesional del Centro

Nombre y apellidos de la persona denunciante (en caso de no ser la víctima quien denuncia)

Breve descripción de los hechos

Hubo otras personas observadoras Si: No:

En caso afirmativo, especificar datos

Actuaciones realizadas por la persona que notifica el caso (si procede)

Notificación recibida el            de            de 20

Firma

## MODELO 2. MODELO INFORME DE REMISIÓN

<b>PROFESIONAL QUE NOTIFICA EL CASO</b>	
Nombre y apellidos:	
Centro de trabajo y servicio/unidad: Centro de Servicios Sociales Comunitarios de	
Fecha de notificación:	
Fecha de conocimiento del caso:	
<b>PROFESIONAL A QUIÉN DERIVA EL CASO</b>	
Nombre y apellidos:	
Centro de trabajo y servicio/unidad:	
<b>DATOS PERSONALES DE LA VÍCTIMA</b>	
Nombre y apellidos:	DNI:
Dirección:	Fecha de nacimiento:
Número de teléfono:	¿Personas dependientes?
<b>DATOS PERSONA DE REFERENCIA O APOYO</b>	
Nombre y apellidos:	DNI:
Dirección:	Fecha de nacimiento:
Número de teléfono:	Vínculo de relación:

BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO

DERIVACIÓN

En base a lo expuesto, al detectar el caso de violencia de género se ha activado el Protocolo de prevención y abordaje de violencia de género en los Centros de Servicios Sociales Comunitarios, y se procede con la derivación del caso a \_\_\_\_\_.

Junto al presente informe de remisión, se adjunta un documento de notificación inicial y otro documento con toda la información recogida en la entrevista. Asimismo, se ha establecido que se llevará a cabo el seguimiento del caso con el servicio especializado al que se deriva de la siguiente forma:

Fecha de derivación:            de            de 20

Firma

### MODELO 3. MODELO FORMULARIO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA APLICACIÓN DEL PROTOCOLO

DIMENSIÓN A EVALUAR		T 1	T 2	T 3	T 4	Total Anual
<b>Accesibilidad o detección</b>	Número total de casos detectados					
	Por demanda de la mujer					
	De oficio					
	Por tercera persona					
Activación del protocolo	Número de notificaciones realizadas					
	Número de Informes de remisión					
Acciones de prevención	Número de actividades de divulgación del Protocolo al personal del Centro					
	Número de actividades formativas facilitadas al personal del Centro					
	Número de acciones de visibilización y sensibilización sobre la violencia de género, su identificación, prevención y abordaje.					
	Número de acciones realizadas en días significativos en la lucha contra la violencia de género.					

## RECURSO ADICIONAL 1

### Guía para madres y padres con hijas adolescentes que sufren violencia de género<sup>12</sup>

La violencia de género empieza a aparecer desde que se establecen las primeras relaciones de pareja (la mayoría de ellas en la adolescencia), no siempre como comportamientos agresivos (más evidentes y detectables), sino como comportamientos que favorecen la desigualdad, el dominio y el abuso. Cuando aparece la violencia en su faceta de agresión física la persona que la sufre ya está muy dañada en sus aspectos emocionales, relacionales y psicológicos.

Las estrategias de coacción que se utilizan en la fase de noviazgo son, básicamente, las que se manifestarán posteriormente a lo largo de la relación, pero con formas y maneras de carácter más sutil, indirecto, encubierto y disfrazado o mezclado con muestras de afecto y sentimientos amorosos, lo cual confunde a vuestra hija.

Es fundamental entender que, aunque la pareja no emplee conductas que identifiquéis como violencia, la presencia de conductas de desigualdad, de dominio, que busquen la sumisión de ella o que ceda siempre a las imposiciones de él son las manifestaciones tempranas de que en la relación se está instaurando la violencia de género.

Para entender cómo funciona la violencia de género y las consecuencias que tiene en la mujer que la sufre es imprescindible entender dos mecanismos: el ciclo de la violencia y el proceso de la violencia.

#### CICLO DE LA VIOLENCIA

La violencia de género se caracteriza por su habitualidad, es decir que no es un episodio aislado, sino que los comportamientos de dominio, coacción o agresión se mantienen a lo largo del tiempo.

Se podría pensar que permanentemente el hombre está ejerciendo violencia sobre la mujer, pero muy generalmente la violencia se realiza de forma intermitente, alternando momento de tensión y violencia con otros de calma, tranquilidad e incluso afecto.

No se dan problemas hoy, mañana, pasado mañana, etc. (nadie aguantaría algo así mucho tiempo) sino que se van alternando buenos y malos momentos, situaciones terribles y tranquilas (o incluso felices).

Esta intermitencia o alternancia se caracteriza por seguir un ciclo con tres etapas:

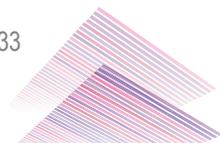
- ▶ Acumulación de tensión
- ▶ Explosión violenta
- ▶ Luna de miel

#### Acumulación de la tensión

Esta fase se caracteriza por cambios imprevistos y repentinos en el estado de ánimo de él, enfados ante cualquier problema en la convivencia, reacciones agresivas ante cualquier frustración o incomodidad (ella no llega a la hora acordada, no está cuando él la “necesita” para algo, no responde de inmediato a sus llamadas o mensajes...). Él está “muy sensible” (todo lo que hace ella le molesta, desde su esquema desigual y dominador) y cada vez más tenso e irritado.

Vuestra hija en esta fase intenta controlar la situación con comportamientos que anteriormente le han servido: es condescendiente con él, intenta satisfacer o incluso anticiparse a sus deseos y caprichos, procura no hacer nada que le desagrade y hace todas las cosas que conoce para poder complacerlo.

<sup>12</sup> Información extraída de la Guía para madres y padres con hijas adolescentes que sufren violencia de género, páginas de 11 a 26. <https://www.juntadeandalucia.es/institutodelamujer/index.php/2013-08-08-10-31-21/guias-para-padrsw-y-madrs-con-hijas-adolescentes-que-sufren-violencia-de-genero>



Tiende a encubrir los comportamientos y actitudes de él ante amistades y familia, excusando su comportamiento y aislándose de las personas que se preocupan por ella y que la podrían ayudar.

Tiende a minimizar los incidentes (“no fue para tanto”, “pudo haber sido peor”), a excusarlos o a justificarlos, a achacar la tensión a causas externas (tiene mucho genio, tiene problemas en casa, nadie lo entiende...). Todo ello como “mecanismo de autodefensa” para no reconocer los problemas y poder seguir con la esperanza de que su pareja funcione. Piensa que si espera y “aguanta” un poco más la situación mejorará y él la volverá a tratar bien.

Esta fase puede mantenerse durante períodos de tiempo largos, ya que ambos quieren evitar el incidente agudo de explosión; generalmente será algún elemento externo el que modificará el equilibrio, dando lugar al paso a la siguiente fase.

### Explosión de la violencia

Se descarga la tensión acumulada en la fase anterior, mediante un incidente agudo.

No se debe caer en el error de pensar solamente en la agresión física como forma de explosión o descarga, pudiéndose dar muchas formas activas o pasivas para esta fase (gritar, ignorarla, golpear muebles, amenazarla con abandonarla, romperle el móvil, zarandearla, humillarla delante de los amigos, no hablarle, etc.).

La motivación de él es castigar los comportamientos de su pareja, que considera inadecuados desde su planteamiento de poder y desigualdad, su finalidad no es querer causarle daño, sino lograr que ella “aprenda la lección”.

Ella vive esta fase como que el enfado de él está fuera de control. Además, no suele ser capaz de predecir qué acontecimiento, suceso o comportamiento va a “provocar” el paso a esta fase del ciclo; esto hace que se sienta muy vulnerable y sin posibilidad de defenderse.

Él suele culparla de la aparición de esta explosión, justificándose en la gran cantidad de “molestias” que ella le ocasionó durante la fase de acumulación de la tensión; También puede achacar su comportamiento a “que estaba bebido...” o a factores estresantes externos, tratando de justificarse ante ella.

Cuando finaliza esta fase de descarga de la violencia, ella va a quedar en un estado de conmoción y bloqueo, no queriendo creer que le ha pasado, minimizando el ataque sufrido e incluso negando la situación que acaba de ocurrir.

### “Luna de miel”

Es una fase de manipulación afectiva que se caracteriza por la disminución de la tensión. Puede adoptar distintas formas: él puede pedir perdón y prometer no volver a ser violento, reconocer su culpa y plantear cambios (incluso reconocer que necesita tratamiento psicológico para cambiar o controlarse), resurgimiento de la relación. Plantean la necesidad que tiene de que ella lo ayude y cuanto la necesita; pueden (y suelen) realizar amenazas de suicidio si ella lo abandona.

Él ha ejercido el castigo en la fase de explosión (“necesario” para que ella se adapte a los comportamientos que él espera) pero no puede permitirse ejercer la violencia de forma continuada ya que ella tendería a conductas de evitación o de escape, dejando la relación; por ello tras el castigo adopta conductas que la manipulan afectivamente y así consigue que permanezca en la relación.

La victimización de vuestra hija se hace más profunda, pues se estrecha la relación de dependencia. Si ella había tomado la decisión de dejar la relación, en esta fase abandonará la idea ante el acoso emocional y afectivo de él.

Las personas de su entorno que quisieran ayudarla se sienten “estafadas”, ya que generalmente, quiere retirar las denuncias contra él (si las hubo) y no continúa con las conductas de alejarse de él, dedicándose a cuidar la relación.



La reacción de las personas que podrían ayudarla, al desconocer el ciclo y sus efectos, suele ser de culpabilizar a la mujer víctima de la violencia que sufre y a ser reacias a escucharla o prestarle apoyo en futuras ocasiones, profundizando así el aislamiento que sufre y que tan efectivo resulta al maltratador en sus estrategias de dominio.

No suele haber un final claro de esta fase; poco a poco y de forma poco llamativa el comportamiento cariñoso y la tranquilidad o felicidad van dejando paso a los enfados, a los cambios del estado de ánimo y a las reacciones.

Poco a poco se repite la fase de acumulación de la tensión y, se inicia un nuevo ciclo.

El ciclo de la violencia tiene unas consecuencias muy importantes en la mujer que lo padece:

### **1. Desorientación y paralización:**

Su pareja puede ser violento en un momento dado, seductor en otro, amable y delicado con ella más tarde, ignorarla luego, etc. Esto hace que se sienta desorientada respecto a cómo es él o a cómo es su relación de pareja. Puede paralizarse, al no saber cómo actuar o qué línea de conducta seguir.

### **2. Pérdida de habilidades sociales y capacidades y herramientas para las relaciones:**

Cree que su relación de pareja puede funcionar (momentos de “luna de miel”) y modifica su comportamiento intentando que esa fase de tranquilidad o felicidad sea más continua en su relación: evita las conductas que ella piensa que “provocan” el conflicto, “cede” continuamente ante su pareja y esta cesión permanente se va convirtiendo en su único mecanismo de relación, perdiéndose así por desuso las herramientas con las que normalmente nos relacionamos con los demás (habilidades sociales, de comunicación, empatía, capacidad de resolución de problemas, estrategias ante los conflictos, etc.), quedando así dañada su personalidad.

### **3. Expectativas “mágicas” de cambio:**

Cuando ella asume que no puede continuar en este modelo de relación e intenta escapar, él suele prometerle que “va a cambiar”, y ella suele creerlo porque tiene “pruebas” reales y objetivas de que cuando quiere se comporta como la pareja que ella siempre buscó (fase de “luna de miel”). En realidad no existe el cambio sino sólo adaptaciones de la conducta de él a las distintas fases del ciclo, pero ella está convencida de que puede cambiar y le da una oportunidad tras otra a lo largo de un amplio periodo.

Es necesario que asumáis que el ciclo es una de las principales causas de la gran dificultad que vive vuestra hija para salir de la situación de violencia.

## **PROCESO DE LA VIOLENCIA: Cómo se desarrolla la violencia**

La violencia de género se construye en un proceso que suele iniciarse desde los comienzos de la relación, en el noviazgo, si bien no es fácilmente reconocible por empezar con conductas manipuladoras y no agresivas.

Al principio los comportamientos del maltratador no son de violencia, sino de ir sembrando la desigualdad e ir creando las condiciones para asentar su dominio sobre vuestra hija. Más adelante, cuando el dominio está bien cimentado se iniciarán las conductas de violencia psíquica y posteriormente, si él lo considerara necesario, las de violencia física.

Poco a poco se van “sumando” otros comportamientos y actitudes (que en muchas ocasiones no son identificadas por vuestra hija como acciones de violencia psicológica, sino que las interpreta como manifestaciones propias del carácter de él) que la van dañando y le van generando una fuerte dependencia emocional.

Podemos plantear un esquema del proceso mediante el que se construye la violencia de género en las parejas:



Fuente: Juan Ignacio Paz Rodríguez

Todas las fases y comportamientos son dañinos para la mujer que los sufre, pero mientras más avance en este proceso más daños tendrá.

Algunos ejemplos de actitudes y comportamientos en este proceso:

### Comportamientos y actitudes favorecedores del AISLAMIENTO

Van encaminados a limitar, entorpecer, o evitar las relaciones de vuestra hija con otras personas, deteriorando o destruyendo sus redes sociales.

- ▶ Ejemplo de estas actitudes y comportamientos serían:
- ▶ Utilización de los celos para aislar: se muestra muy celoso y sospecha de todas las personas que están cerca de ella; Aunque no lo prohíba directamente, no quiere que estudie, que salga con sus amistades...
- ▶ Cuestiona sistemáticamente de forma directa o indirecta todas las amistades y relaciones de ella, así como sus aficiones o las actividades que realiza. Descalifica permanentemente a las amistades de ella, argumentando reiteradamente que no son de fiar, que la critican, que no la aprecian realmente, que intentan aprovecharse de ella, etc. Esto acaba por provocar enfrentamientos de vuestra hija con vosotras/os, con el resto de la familia y con amigas y amigos de ella. La convencerá de que la tratáis como una niña pequeña y le pedirá que le demuestre que es una verdadera mujer adulta.
- ▶ Mantiene conductas que provocan en vuestra hija sentimientos de humillación cuando familiares, y sobre todo amistades están con ellos. Por ejemplo, crea repetidamente situaciones desagradables o violentas en fiestas, celebraciones sociales o reuniones familiares y de amigos, etc.
- ▶ La convence de que nadie la va a creer o a apoyar.
- ▶ Se enfada por el uso que ella hace del móvil, del correo electrónico, de las redes sociales...
- ▶ La convence de que es tan deseable que no puede evitar sentir celos de los demás, que tiene miedo de que le pase algo y por eso quiere estar siempre con ella o quiere saber siempre dónde está. Considera, y así se lo hace saber, que la relación entre ellos es tan especial, tan única, que nadie puede opinar sobre ella ya que nadie los va a entender.

## Comportamientos y actitudes de CONTROL

El control puede ejercerse de forma directa, mediante prohibiciones o de forma indirecta: si ella por ejemplo usa una ropa que él no aprueba no le dice que se la quite, pero se enoja o deja de hablarle, o haciéndole sentir que con esa vestimenta está fea, o que le hace parecer más gorda, más bajita, desgarbada, etc.

- ▶ Quiere controlar lo que hace, a quién ve, con quién habla y a dónde va.
- ▶ Decide sobre su ropa, sus relaciones o sus actividades, primero convenciéndola y después controlando o prohibiendo explícitamente.
- ▶ La vigila para controlarla justificándose en que la quiere proteger.
- ▶ Conductas de intrusión: se presenta en las reuniones sociales, de amistades o familiares de ella sin ser invitado y sin avisar, aunque ella no quiera, cuestionando que si ella verdaderamente lo quisiera no lo haría.
- ▶ Actúa como el amo de la relación, decidiendo sobre lo que puede hacer o no.
- ▶ Utiliza la amenaza (velada o explícita), la coacción, el chantaje afectivo, etc. para imponer su control.
- ▶ La llama o le pone mensajes continuamente o la obliga a que ella lo haga.
- ▶ Revisa su bolso, ropa y otras pertenencias personales, revisa y controla su móvil, correo electrónico, cuentas en redes sociales, le exige la entrega de contraseñas de dichas cuentas, etc. Al principio lo hace sutilmente, refiriendo que son una pareja y que no debe existir secretos entre ellos, y posteriormente se lo exige.

## DESVALORIZACIÓN, desprecios, humillaciones y agresión verbal

Son comportamientos y actitudes destinadas a quitarle valor a vuestra hija, a sus capacidades, opiniones, actuaciones, etc. que se emplean de forma repetida y sistemática. La desvalorización se profundiza y adquiere un carácter hiriente y humillante para ella. Esto provoca que en la relación vuestra hija se vaya volviendo temerosa, ya que continuamente teme que él la “hiera” con sus comentarios. En una etapa más avanzada de la violencia esos desprecios y humillaciones él los realiza en público. Esto contribuye a profundizar el aislamiento al provocar la inhibición de ella en sus relaciones sociales para que no la humille delante de otras personas.

Ejemplos de estas conductas serían:

- ▶ Le reitera lo torpe, inútil y/o mala que es haciendo además que se sienta inferior.
- ▶ La responsabiliza de sus fracasos o problemas.
- ▶ Descalifica los estudios o actividades de ella. Ridiculiza sus gustos, aficiones y ocupaciones.
- ▶ La culpabiliza de todos los problemas o circunstancias.
- ▶ Se burla de sus sentimientos, razonamientos y actuaciones.
- ▶ La ignora emocionalmente; ignora sus sentimientos o necesidades.
- ▶ Se niega sistemáticamente a dialogar o discutir con ella, como mecanismo de imposición de sus criterios.
- ▶ Realiza descalificaciones de ella ante amistades y familiares, (en ocasiones estas descalificaciones se realizan como pretendidas bromas).

- ▶ Desvela intimidades ante otras personas.
- ▶ La compara desfavorablemente con otras mujeres.
- ▶ La llama con apodos despectivos o ridículos.
- ▶ Ridiculiza sus ideas, creencias, opiniones o emociones. Emplea repetidamente un tono de voz muy elevado, o insultos, especialmente como mecanismo para imponerse en las discusiones.

## ACUSACIONES Y RECRIMINACIONES

Emplea conductas y actitudes con los que repetidamente acusa a vuestra hija de las cuestiones más variadas, llegando a planteamientos que carecen de toda base lógica, pero que la afectan gravemente.

Frecuentemente, dichas acusaciones y recriminaciones la responsabilizan de la violencia sufrida (“me sacas de mis casillas, si no te comportaras así, yo no me pondría de esta forma...”). Esto provoca en ella sentimientos de autoculpa y contribuye al deterioro de su autoestima.

## AMENAZAS E INTIMIDACIONES

El miedo es un sentimiento subjetivo, una persona puede temer algo que otras no teman. Las amenazas que paralizan a la mujer víctima de la violencia de género pueden no ser comprendidas por una persona ajena al proceso.

Por ejemplo, en muchas ocasiones el maltratador emplea de forma muy efectiva la amenaza de abandonarla; para alguien ajeno al proceso de violencia no sería una amenaza importante (incluso podría verse como algo positivo) pero para vuestra hija (que sufre la violencia y que ya padece la dependencia emocional que ésta provoca) puede ser una amenaza muy dañina.

- ▶ La asusta con hacerle daño.
- ▶ Le causa miedo con las miradas amenazantes y comportamientos agresivos.
- ▶ La amenaza con terminar la relación, con suicidarse, con hacerse daño...
- ▶ La amenaza con lo que podría ocurrir si ella no lo obedece, lo denuncia o busca apoyo.
- ▶ Realiza conductas para atemorizarla: conducir de forma temeraria cuando ella va con él en el coche o en la moto, jugar con armas blancas, abandonarla en un lugar peligroso...
- ▶ La amenaza con humillaciones públicas que deterioren su reputación: amenazarla con difundir imágenes o vídeos suyos de contenido sexual, difundir rumores acerca de su persona...

## Comportamientos de MALTRATO AMBIENTAL

Conductas de intimidación realizadas sobre el entorno físico:

- ▶ Golpear paredes, muebles o puertas.
- ▶ Romper objetos.
- ▶ Arrojar objetos.
- ▶ Comportamientos que realiza sobre el entorno de ella, sus bienes, su tiempo, sus intereses o sus circunstancias personales que propician el aislamiento, el control y el dominio.
- ▶ La acosa telefónicamente.

- ▶ Impide que duerma: la obliga a discutir o a escucharlo en horas habitualmente dedicadas al sueño, realiza repetidamente llamadas que perturban el sueño, despertarla repetidamente...
- ▶ Se infringe daños o realiza conductas peligrosas para él mismo (consumir drogas, conducir bajo los efectos del alcohol, pelearse con otras personas), culpabilizándola a ella.
- ▶ Dificulta la realización de estudios de ella: Quejarse continuamente de la dedicación de ella a estudiar o del tiempo que le ocupa, crear tensión o discusiones fuertes cuando ella va a tener un examen importante, utilizar los celos para que ella no vaya a clase...
- ▶ Dificulta que ella pueda conseguir trabajo: quejarse continuamente de los horarios de trabajo o de la dedicación de ella al trabajo, (exigiendo actividades y horarios imposibles, planteando condiciones de trabajo imposibles de obtener, creando situaciones que la desestabilizan antes de entrevistas de trabajo u oposiciones), importuna permanentemente en su lugar de trabajo, logrando que la persona que la emplea prescinda de ella...

### Comportamientos y actitudes de ABUSO EMOCIONAL

Son comportamientos y actitudes que se realizan sobre las personas, objetos, animales, etc. que tienen un especial valor afectivo o emocional para vuestra hija.

- ▶ Ataca a las personas que ella quiere: insultos a vosotras/os como madre o padre, ataques a sus amistades o familiares...
- ▶ Destroza objetos que tienen un valor emocional para ella.
- ▶ Le quita o rompe objetos personales (por ejemplo, fotos o recuerdos de su infancia).
- ▶ La insulta o la humilla delante de amistades o familiares, para que sea más dañino o vergonzante para ella.
- ▶ La obliga a ser cómplice en actividades ilegales o la implica en estas actividades.
- ▶ La amenaza con hacer daño a personas que ella quiere, como mecanismo para dañarla a ella.

### Actitudes y comportamientos de IMPOSICIÓN SEXUAL

Imponen el modelo de sexualidad de él sobre lo que ella desea o siente. Son conductas coercitivas y coercitivas (no agresivas o violentas) y por ello no suelen ser reconocidas como indicadores de violencia sexual.

- ▶ Amenaza con mantener relaciones sexuales con otras mujeres como mecanismo de coacción para que ella acceda a tener relaciones sexuales con él.
- ▶ La acusa de que su comportamiento sexual no es normal, cuando ella no quiere tener relaciones sexuales (tildándola de frígida, adúltera o lesbiana, etc.) o llamándola ninfómana o puta cuando ella explicita deseos sexuales que él no comparte.
- ▶ Amenaza con agredirla si no acepta las relaciones sexuales. La obliga a mantener relaciones sexuales en circunstancias desagradables para ella: tras una discusión humillante o una agresión, estando enferma, en espacios donde ella no desea, etc.
- ▶ La obliga a realizar prácticas sexuales que ella siente como humillantes.
- ▶ Impone la forma de las relaciones sexuales. Por ejemplo, obligar a ver películas pornográficas, prácticas sexuales que ella no quiere, etc.). Obliga a que imite escenas pornográficas, impone prácticas sexuales que ella no quiere o ridiculiza las que ella demanda, etc.).

- ▶ Impone cuándo se han de mantener relaciones sexuales, no pudiendo ella negarse ni tomar la iniciativa.
- ▶ Amenaza con difundir imágenes o vídeos suyos de carácter sexual sin su consentimiento, como forma de controlarla y exigirle que siga obedeciendo a sus imposiciones.

## VIOLENCIA PSICOLÓGICA

Cuando estas conductas (gritos e insultos, desprecios y humillaciones, acusaciones y recriminaciones, amenazas e intimidaciones, inducción del miedo, maltrato ambiental, abuso emocional y abuso sexual) se hacen habituales, se repiten y se sistematizan, convirtiéndose así en la forma de vivir la pareja, podemos asegurar que vuestra hija está sufriendo violencia psicológica.

La violencia psicológica provoca graves daños a quien la sufre, no sólo daños psicológicos o emocionales, sino también físicos por la somatización de la tensión, la ansiedad, la angustia y el miedo, generando enfermedades y pudiendo provocar incluso intentos de suicidio.

## VIOLENCIA FÍSICA

En algunas ocasiones, si vuestra hija aún no “acepta” o aún “se resiste” al dominio de él, su pareja puede emplear la violencia física, incluso en sus formas más graves.

La violencia física puede aparecer también en etapas tempranas del proceso, como forma de atemorizar a vuestra hija y hacer “más fácil” y efectivo todo el proceso de dominio. Algunas de estas conductas pueden ser: zarandeos, empujones, pellizcos, escupir, patear, tirar del pelo, dar puñetazos, arrastrar por el suelo

## CONSECUENCIAS DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO.

El efecto combinado del ciclo y el proceso de la violencia puede provocar en vuestra hija:

- ▶ Graves daños en todas las áreas de su persona: social, comportamental, afectivo-relacional, salud física y mental, sexual, laboral e intelectual. (Pocas formas de violencia son capaces de afectar a tantas áreas de la persona que la sufre).
- ▶ Anulación de la personalidad: ella ha perdido redes sociales, autoestima, habilidades sociales, siente autculpa, está acostumbrada a ceder, a que la insulten o humillen, ha sido agredida psicológica, sexual e incluso físicamente. Todo esto provoca un proceso de anulación como persona, que afecta muy gravemente a la personalidad e identidad de la mujer que sufre la violencia. Esta anulación de la personalidad hace que no pueda comportarse, reaccionar o defenderse como haríamos las personas “normales”.
- ▶ Vínculo traumático, con fuerte dependencia emocional hacia el maltratador: el efecto combinado del ciclo y del proceso de la violencia genera un VÍNCULO TRAUMÁTICO que mantiene atrapada a vuestra hija, que no puede romper esta dinámica una vez que se instala en la relación. Ella padece una fortísima dependencia emocional hacia él (provocada paradójicamente por el daño que le ha causado) que le impide abandonar la relación. Podríamos decir que vuestra hija es adicta o “está enganchada” a la relación que la daña.

## RECURSO ADICIONAL 2

**Indicadores de la violencia de género que nos pueden ayudar a detectar la violencia que está padeciendo la mujer<sup>13</sup> (marcar cada uno de los comportamientos encontrados)**

### INDICADORES DE CONDUCTA DE AISLAMIENTO

- ▶ Usar los celos para aislar: se muestra muy celoso y sospecha de todas las personas que están cerca de ella; Aunque no lo prohíba directamente, no quiere que trabaje, que estudie, que salga...La mujer va dejando esas relaciones, ya que la educación sentimental que ha recibido la ha convencido de que “los celos son muestras de amor” y por ello puede ceder con relativa facilidad.
- ▶ Cuestionar sistemáticamente de forma directa o indirecta todas las amistades y relaciones de ella, así como sus aficiones o las actividades que realiza.
- ▶ Descalificar permanentemente a las amistades de ella, argumentando reiteradamente que no son de fiar, que la critican, que no la aprecian realmente, que intentan aprovecharse de ella, etc.
- ▶ Provocar enfrentamientos con la familia y/o amigas y amigos de ella.
- ▶ Mantener conductas que provocan en la mujer sentimientos de humillación, cuando familiares o amistades están con ellos o con ella.
- ▶ Crear repetidamente situaciones desagradables, o violentas en fiestas, celebraciones sociales o reuniones familiares, etc.
- ▶ Restringir el uso del coche, teléfono, correo electrónico, etc.
- ▶ Socavar sistemáticamente a la credibilidad de ella, creándole “fama” de loca, enferma, adúltera, “rara”, inútil...
- ▶ Convencerla de que nadie la va a creer o a apoyar. Convencerla de que sin él no vale nada ni es capaz de nada.
- ▶ Controlar lo que hace, a quien ve, con quien habla, lo que lee y donde va.
- ▶ Decidir sobre su ropa, sus relaciones o sus actividades, incluido su trabajo.
- ▶ Vigilar para controlarla.
- ▶ Llevar a cabo conductas de intrusión: presentarse en el trabajo de ella, en sus reuniones sociales o familiares sin ser invitado y sin avisar, aunque ella no quiera.
- ▶ Actuar como el amo de la relación, decidiendo sobre lo que puede hacer o no.
- ▶ Utilizar la amenaza (velada o explícita), la coacción o el chantaje afectivo, para imponer su control a la mujer.
- ▶ Ejercer el control económico (No permitir que conozca o intervenga en la economía familiar, prohibición de ingresos propios, le controla el dinero que gasta y el que le da, no le permite accesos a bancos ni tarjetas de crédito, le da cantidades muy justas o insuficientes para los gastos domésticos, obligándola a “mendigarle” continuamente, toma decisiones económicas u otras de forma independiente y sin compartirlo con su mujer, cargarla con obligaciones económicas de la pareja quedando el dinero de él para otros fines...).

<sup>13</sup> Extraídos del Manual 2 “La psicología y la violencia de género” de Manuales para el abordaje profesional integral de la violencia contra las mujeres del Instituto Andaluz de la Mujer, Junta de Andalucía. [www.juntadeandalucia.es/iam/catalogo/doc/iam/2022/143654390.pdf](http://www.juntadeandalucia.es/iam/catalogo/doc/iam/2022/143654390.pdf)

- ▶ Llamarla o ponerle mensajes continuamente u obligar a que ella lo haga.
- ▶ Revisar su bolso, ropa y otras pertenencias personales.
- ▶ Revisar y controlar su móvil, correo electrónico, cuentas en redes sociales, exigir la entrega de contraseñas de dichas cuentas, etc.
- ▶ Controlar el horario de uso de su móvil y con quién puede comunicarse.
- ▶ Controlar donde está ella, obligándola a mandar su posición a través del sistema de geolocalización del teléfono móvil.

## INDICADORES DE DESVALORIZACIÓN

- ▶ Reiterar lo torpe, inútil y/o mala que es haciendo además que se sienta inferior.
- ▶ Responsabilizarla de sus fracasos o problemas.
- ▶ Descalificar el trabajo de ella o menospreciar la remuneración económica de este.
- ▶ Culpabilizarla de todos los problemas o circunstancias.
- ▶ Culpabilizarla de los problemas, conflictos o características negativas de los hijos e hijas.
- ▶ Burlarse de sus sentimientos, razonamientos y actuaciones.
- ▶ Hacerle reproches sobre sus comportamientos para confundirla y hacerla dudar de su salud mental. La hace pasar por desequilibrada ante las demás personas.
- ▶ Ignorarla emocionalmente; Ignorar sus sentimientos o necesidades. Insensibilidad hacia sus emociones o afectos.
- ▶ Negarse sistemáticamente a dialogar o discutir con ella, como mecanismo de imposición de sus criterios.
- ▶ Imponerle exigencias desmedidas respecto a las tareas domésticas o de crianza. Tratarla como una sirvienta.
- ▶ Realizar descalificaciones de ella ante amistades y familiares, (en ocasiones estas descalificaciones se realizan como pretendidas bromas).
- ▶ Desvelar intimidades ante otras personas.
- ▶ Compararla desfavorablemente con otras mujeres.
- ▶ Llamarla con apodos despectivos o ridículos.
- ▶ Expresar dudas sobre la salud mental de ella.
- ▶ Ridiculizar sus ideas, creencias, opiniones o emociones.
- ▶ Ridiculizar sus gustos, aficiones y ocupaciones.



## INDICADORES DE AMENAZA

- ▶ Amenazar continuamente con terminar la relación y abandonarla.
- ▶ Asustar a la mujer con hacerle daño.
- ▶ Causar miedo con las miradas amenazantes y comportamientos agresivos.
- ▶ Amenazar usando un arma.
- ▶ Amenazar con suicidarse o con denunciarla falsamente.
- ▶ Amenazar con arruinarla si se separa de él, con dejar el trabajo para que no pueda cobrar pensión, con quemar la casa, con quitarle los hijos e hijas...
- ▶ Amenazar con lo que podría ocurrir si ella no lo obedece, lo denuncia o busca apoyo.
- ▶ Amenazarla con humillaciones públicas: a través de la difusión de imágenes o videos contenido sexual; difusión de rumores acerca de su persona...

## INDICADORES DE VIOLENCIA AMBIENTAL

- ▶ Golpear paredes, muebles o puertas.
- ▶ Tirar y/o romper objetos.
- ▶ Romper su ropa.
- ▶ Abandonar a la mujer en un lugar peligroso.
- ▶ Conducir de forma temeraria con la mujer y las hijas e hijos dentro del coche.
- ▶ Manipular armas delante de la mujer y de las/os hijas/os e hijas.
- ▶ Dormir con un arma bajo la cama.

## INDICADORES DE ABUSO EMOCIONAL

- ▶ Atacar a las personas que ella quiere: insultos a su madre o padre, amenazas hacia las hijas e hijos, ataques a sus amistades o familiares.
- ▶ Destrozar o quitarle objetos que tienen un valor emocional para ella.
- ▶ Maltratar a los animales domésticos.
- ▶ Amenazar con expulsar del domicilio a personas dependientes que están al cuidado de ella. Manipular a los hijos e hijos para que se pongan en contra de ella o incluso la ataquen.
- ▶ Insultarla o humillarla delante de hijos e hijas, para que sea más dañino o vergonzante para ella.
- ▶ Amenazarla con quitarle las hijas/hijos si intenta separarse, no hacerse cargo económicamente de las hijas e hijos en caso de separación, incumplir las visitas repetidamente...
- ▶ Hacer daño a personas que ella quiere, en especial a hijos e hijas, como mecanismo para dañarla a ella.

## INDICADORES DE ABUSO SEXUAL

- ▶ Amenazar con mantener relaciones sexuales con otras mujeres.
- ▶ Amenazar con agredirla si no acepta las relaciones sexuales.
- ▶ Amenazar con escandalizar a vecinos o de que los hijos e hijas se enteren si no acepta las relaciones sexuales.
- ▶ Negar el sustento económico si ella no accede a las relaciones.
- ▶ Obligarla a mantener relaciones sexuales en circunstancias desagradables para la mujer: tras una agresión, estando enferma, mientras un/a hijo/a llora, etc.
- ▶ Difundir imágenes o videos suyos de carácter sexual.
- ▶ Imponer relaciones sexuales humillantes para ella. Relaciones sexuales dolorosas.
- ▶ Imponer la forma y el momento de las relaciones sexuales.
- ▶ Obligarla a ver películas pornográficas, a participar intercambios de parejas, posturas sexuales que ella no quiere, etc.
- ▶ Obligar a que imite escenas pornográficas.
- ▶ Acusarla de ser frígida, adúltera o lesbiana cuando ella no quiere tener relaciones sexuales.

## RECURSO ADICIONAL 3

### Reglas básicas de la entrevista<sup>14</sup>

De los diferentes tipos de entrevista que se usan en intervenciones psicológicas es adecuado usar con las mujeres que sufren violencia de género el tipo semiestructurado. Se trata de una entrevista con un guion abierto y flexible, que permita realizar preguntas referidas a áreas más o menos específicas y formuladas en términos que faciliten las respuestas amplias y la espontaneidad.

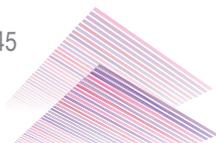
Es importante combinar las preguntas en un continuum que vaya desde las preguntas abiertas y amplias a las claramente focalizadas. Las preguntas abiertas, con pocas interrupciones facilitan inicialmente la expresión emocional más que las preguntas cerradas, estas se utilizarán ya avanzada la entrevista para recabar información específica y concreta sobre algún tema. Veamos algunas pautas de situación en la atención:

- ▶ Ver a la mujer sola, en un espacio lo menos ruidoso posible y aislado del paso de las demás personas, garantizando la confidencialidad.
- ▶ Atenderla frente a frente o en diagonal o incluso situarla al lado, denotando apoyo, cercanía y comprensión cercana.
- ▶ Procurar que el lugar sea claro, con temperatura agradable y bien ventilado, así como con una decoración con colores suaves y motivos frescos y relajantes. La aromaterapia también puede ser positiva para crear un clima positivo y de confianza.
- ▶ Mesa no muy vacía, pero no atiborrada de expedientes.
- ▶ Utilizar el tiempo necesario para la entrevista.
- ▶ Escuchar primero y luego recoger datos. Coger datos entre pausas.
- ▶ Registrar con precisión su historial y descripción de los hechos.

Valoremos ahora algunas pautas profesionales que nos servirán de guía en la acogida y atención a la mujer:

- ▶ Es importante generar un clima de confianza y seguridad, así como animar a la mujer a hablar sobre su situación, pero sin presionarla. Hay que mantener una actitud empática, que facilite la comunicación, con una escucha activa que nos permita indagar sobre su situación.
- ▶ Facilitar la expresión de sentimientos, no bloquear emociones, aunque nos parezcan inapropiadas. Acoger el dolor, la vergüenza, la culpa y el miedo de la mujer, sin mostrar sorpresa, espanto o extrañeza.
- ▶ Observar las actitudes y el estado emocional (a través del lenguaje verbal y no verbal). Percatarse de que temas quiere la mujer hablar y de cuáles no. Atender a los cambios en el lenguaje no verbal según los temas tratados.
- ▶ Comprender su miedo y su pánico, aunque a veces parezca excesivo, nunca lo es.
- ▶ Transmitir la normalidad de sus reacciones: son reacciones normales ante situaciones anormales.
- ▶ Abordar directamente el tema de la violencia.
- ▶ Hay que ponerse en su lugar, sin juzgarla, valorándola. Apoyar sus sentimientos sin juzgar. No criticar sus actuaciones.
- ▶ Dejarle tiempo para tomar sus propias decisiones. Respetar su ritmo personal y sus elecciones.
- ▶ Alertar a la mujer de los riesgos y aceptar su elección.
- ▶ Facilitarle información sobre recursos, sin abrumarla con información excesiva. Proporcionarle el acceso y motivarla para que acuda. Convencerla de que necesita apoyo y ayuda para terminar con la violencia que sufre.
- ▶ Indicarle que no debe pretender cambiar el comportamiento del agresor.
- ▶ Comunicarles que estamos familiarizadas con la violencia y demostrar nuestros conocimientos.
- ▶ Infundir esperanzas realistas respecto al futuro.

<sup>14</sup> Extraídas del Manual 2 "La psicología y la violencia de género" de Manuales para el abordaje profesional integral de la violencia contra las mujeres del Instituto Andaluz de la Mujer, Junta de Andalucía. [www.juntadeandalucia.es/iam/catalogo/doc/iam/2022/143654390.pdf](http://www.juntadeandalucia.es/iam/catalogo/doc/iam/2022/143654390.pdf)



## RECURSO ADICIONAL 4

### Recomendaciones generales de protección para la mujer víctima de violencia de género<sup>15</sup>

#### Buscar ayuda:

- ▶ Saber de memoria los números de emergencias, aprendérselos.
- ▶ Conocer los recursos y cómo intervienen.
- ▶ Identificar a personas solidarias dentro del vecindario.
- ▶ Romper el aislamiento afectivo y social: retomar el contacto con la familia, el entorno, algún grupo o asociación.

#### Medios de seguridad en la casa:

- ▶ Mejorar la seguridad dentro del hogar: poner una cerradura en alguna habitación que pueda servir de refugio.
- ▶ Tener el teléfono en un lugar accesible.

#### Seguridad de los hijos y las hijas:

- ▶ Hablar con ellos y ellas de las conductas a realizar durante los episodios de violencia y de lo que deben hacer: avisar a algún vecino o vecina, telefonar, salir con quienes tienen menor edad...

#### Recopilar pruebas de violencia:

- ▶ Poner en sitio seguro los informes médicos, testimonios, etc., que establezcan las pruebas de la violencia sufrida.
- ▶ Hacer fotos de las marcas dejadas por los golpes.

#### Medidas útiles:

- ▶ Conservar en sitio seguro (con familiares, amigos, vecinos) los documentos administrativos importantes: libro de familia, DNI y carnet de conducir o pasaporte, tarjeta de residencia, cartilla de la Seguridad Social o documento de sanidad privada, fotocopia de la escritura de la vivienda o del contrato de alquiler, denuncias, sentencias y cualquier documento judicial, partes de lesiones, informes médicos (de la mujer y de su pareja), libretas de ahorros o cuentas corrientes, ropa, medicación, llaves y algo de dinero.

<sup>15</sup> Extraídas del Manual 4 "El trabajo social y la violencia de género" de Manuales para el abordaje profesional integral de la violencia contra las mujeres del Instituto Andaluz de la Mujer, Junta de Andalucía, página 14. [www.juntadeandalucia.es/iam/catalogo/doc/iam/2022/143654400-social.pdf](http://www.juntadeandalucia.es/iam/catalogo/doc/iam/2022/143654400-social.pdf)



## RECURSO ADICIONAL 5

### Enlaces de Manuales y Protocolos vigentes de interés profesional

#### ■ Manuales:

Violencia contra las mujeres: conceptos básicos, marco normativo e intervención profesional e institucional

[www.juntadeandalucia.es/iam/catalogo/doc/iam/2022/143654378.pdf](http://www.juntadeandalucia.es/iam/catalogo/doc/iam/2022/143654378.pdf)

La psicología y la violencia de género

[www.juntadeandalucia.es/iam/catalogo/doc/iam/2022/143654390.pdf](http://www.juntadeandalucia.es/iam/catalogo/doc/iam/2022/143654390.pdf)

El derecho y la violencia de género

[www.juntadeandalucia.es/iam/catalogo/doc/iam/2022/143654394.pdf](http://www.juntadeandalucia.es/iam/catalogo/doc/iam/2022/143654394.pdf)

El trabajo social y la violencia de género

[www.juntadeandalucia.es/iam/catalogo/doc/iam/2022/143654400-social.pdf](http://www.juntadeandalucia.es/iam/catalogo/doc/iam/2022/143654400-social.pdf)

La juventud y la violencia de género

[www.juntadeandalucia.es/iam/catalogo/doc/iam/2022/143654400-jovenes.pdf](http://www.juntadeandalucia.es/iam/catalogo/doc/iam/2022/143654400-jovenes.pdf)

#### ■ Protocolos:

Protocolo para evitar la victimización secundaria en mujeres víctimas de violencia de género.

<https://www.juntadeandalucia.es/iam/catalogo/doc/iam/2021/143639366.pdf>

Protocolo para evitar la victimización secundaria en menores víctimas de violencia de género.

<https://www.juntadeandalucia.es/iam/catalogo/doc/iam/2021/143642092.pdf>

Protocolo de atención específica a mujeres con discapacidad víctimas de violencia de género.

<https://www.juntadeandalucia.es/iam/catalogo/doc/iam/2021/143641043.pdf>

Violencia de género contra las mujeres mayores. Plan de atención específico.

<https://www.juntadeandalucia.es/iam/catalogo/doc/iam/2022/143644820.pdf>

Mujeres gitanas víctimas de violencia de género: Protocolo para la atención específica.

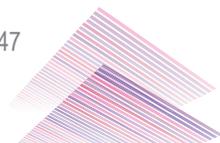
<https://www.juntadeandalucia.es/iam/catalogo/doc/iam/2022/143646422.pdf>

Protocolo de respuesta pública de la Administración de la Junta de Andalucía ante las violencias machistas. Publicado en BOJA

<https://juntadeandalucia.es/boja/2020/144/4>

Plan integral personal de carácter social

<https://www.juntadeandalucia.es/iam/catalogo/doc/iam/2022/143681719.pdf>



## 11. RESUMEN DEL TRABAJO DE CAMPO

Para la elaboración del presente protocolo, se han recogido las recomendaciones y observaciones emitidas por personas expertas implicadas en la atención a víctimas, en la prevención de violencia de género y en la intervención interdisciplinar. Durante el periodo de consulta a personas expertas, se han identificado los principales retos a afrontar en los Centros de Servicios Sociales Comunitarios y las soluciones más adecuadas, considerando la normativa vigente y las competencias de las distintas entidades implicadas en el proceso.

Al inicio del proceso, se mantuvo una reunión con las personas responsables desde la Secretaría General de Familias, Igualdad, Violencia de Género y Diversidad, el Instituto Andaluz de la Mujer, y la Dirección General de Protección Social y Barriadas de Actuación Preferente, con el objetivo de validar los instrumentos de recolección de información y el listado de personas expertas a consultar.

También se han mantenido reuniones periódicas con profesionales de las instituciones indicadas, para la revisión de los borradores de protocolos y del modelo de intervención diseñado.

Entre los meses de enero y junio de 2022, se realizaron 22 entrevistas semiestructuradas, durante las cuales se siguió el siguiente guion:

- d. ¿Cuál es su labor con las víctimas de violencia de género?
- e. ¿Cuáles son los principales problemas que ha detectado en las víctimas de violencia de género?
- f. ¿Cuáles son las carencias que detecta en la atención a las víctimas de violencia de género?
- g. ¿Qué edades tienen las víctimas de violencia de género que atiende?
- h. ¿Qué nivel educativo tienen las víctimas de violencia de género que atiende?
- i. ¿Qué puntos considera importante incluir en un protocolo de violencia de género en los servicios sociales?
- j. ¿Qué instrumento(s) legal(es) usa en la actualidad para la atención a las víctimas de violencia de género por los servicios sociales?

Las personas entrevistadas pertenecían a las siguientes entidades e instituciones:

- ▶ Instituto Andaluz de la Mujer (IAM)
- ▶ Ayuntamiento de San Fernando. Programa ERACIS
- ▶ Centro Municipal de Información a la Mujer de Cantoria
- ▶ Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Sevilla.
- ▶ Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Córdoba
- ▶ Ayuntamiento de Morón. Programa de tratamiento a familias con menores en situación de riesgo o desprotección
- ▶ Programas de Atención psicológica UNAAUNA
- ▶ Serrano abogacía
- ▶ Barba León Psicología Forense
- ▶ Cobo Blanco Psicología
- ▶ Santiago Sánchez Abogacía
- ▶ Sánchez Guzmán Asesoría
- ▶ Jiménez abogacía
- ▶ Moya Abogacía
- ▶ García Montesinos Abogacía
- ▶ Plataforma Violencia 0
- ▶ Burgos Abogacía
- ▶ Santiago Reyes Abogacía
- ▶ Arteaga sexología
- ▶ Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de El Puerto de Santa María. Programa ERACIS

## 12. BIBLIOGRAFÍA

GOBIERNO DE ESPAÑA. (2004). *Ley orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.*

GOBIERNO DE ESPAÑA. (1995). *Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.*

GOBIERNO DE ESPAÑA. (2015). *Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito.*

GOBIERNO DE ESPAÑA (2015). *Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.*

GOBIERNO DE ESPAÑA. (2015). *Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.*

GOBIERNO DE ESPAÑA ( 2021) *Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia.*

JUNTA DE ANDALUCÍA. (2007). *Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, de reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía.*

JUNTA DE ANDALUCÍA. (2007). *Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía*

JUNTA DE ANDALUCÍA. (2007). *Ley 13/2007, de 26 de noviembre, de medidas de prevención y protección integral contra la violencia de género.*

JUNTA DE ANDALUCÍA. (2016). *Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de servicios sociales de Andalucía.*

JUNTA DE ANDALUCÍA. (2021). *Ley 4/2021, de 27 de julio, de Infancia y Adolescencia de Andalucía.*

MINISTERIO DE IGUALDAD. (2019). *Macroencuesta de violencia contra la mujer*. Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género: Madrid.

MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA, RELACIONES CON LAS CORTES E IGUALDAD. (2019). *Documento refundido de medidas del Pacto de Estado en materia de violencia de género*

ONU. (1948). *Declaración Universal de los Derechos Humanos*.

ONU. (1979). *Resolución 34/180, de 18 de diciembre de 1979. Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra las mujeres*.

UNIÓN EUROPEA. (1950). *Convención Europea de Derechos Humanos*.

UNIÓN EUROPEA (2000). *Carta de Derechos Fundamentales, de 7 de diciembre de 2000*.

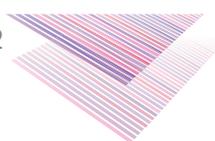
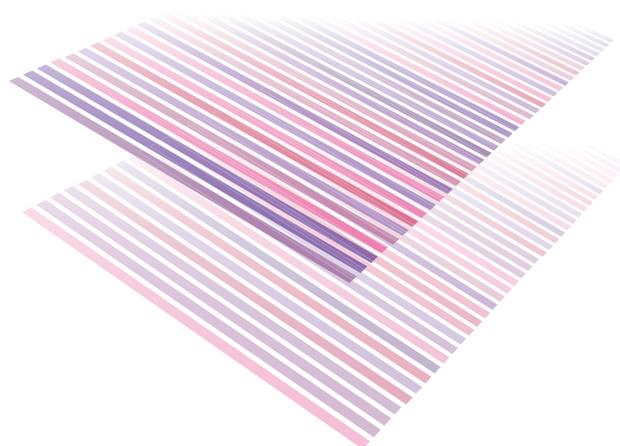
UNIÓN EUROPEA. (2012). *Resolución del Parlamento Europeo de 18 de abril de 2012, sobre el informe anual sobre los derechos humanos en el mundo y la política de la UE al respecto, incluidas las repercusiones para la política estratégica de la UE en materia de derechos humanos*.

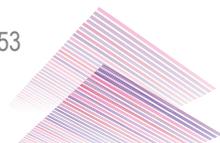
UNION EUROPEA. (2014). *Instrumento de ratificación del Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra la mujer y la violencia doméstica*. Consejo de Europa: Estambul.

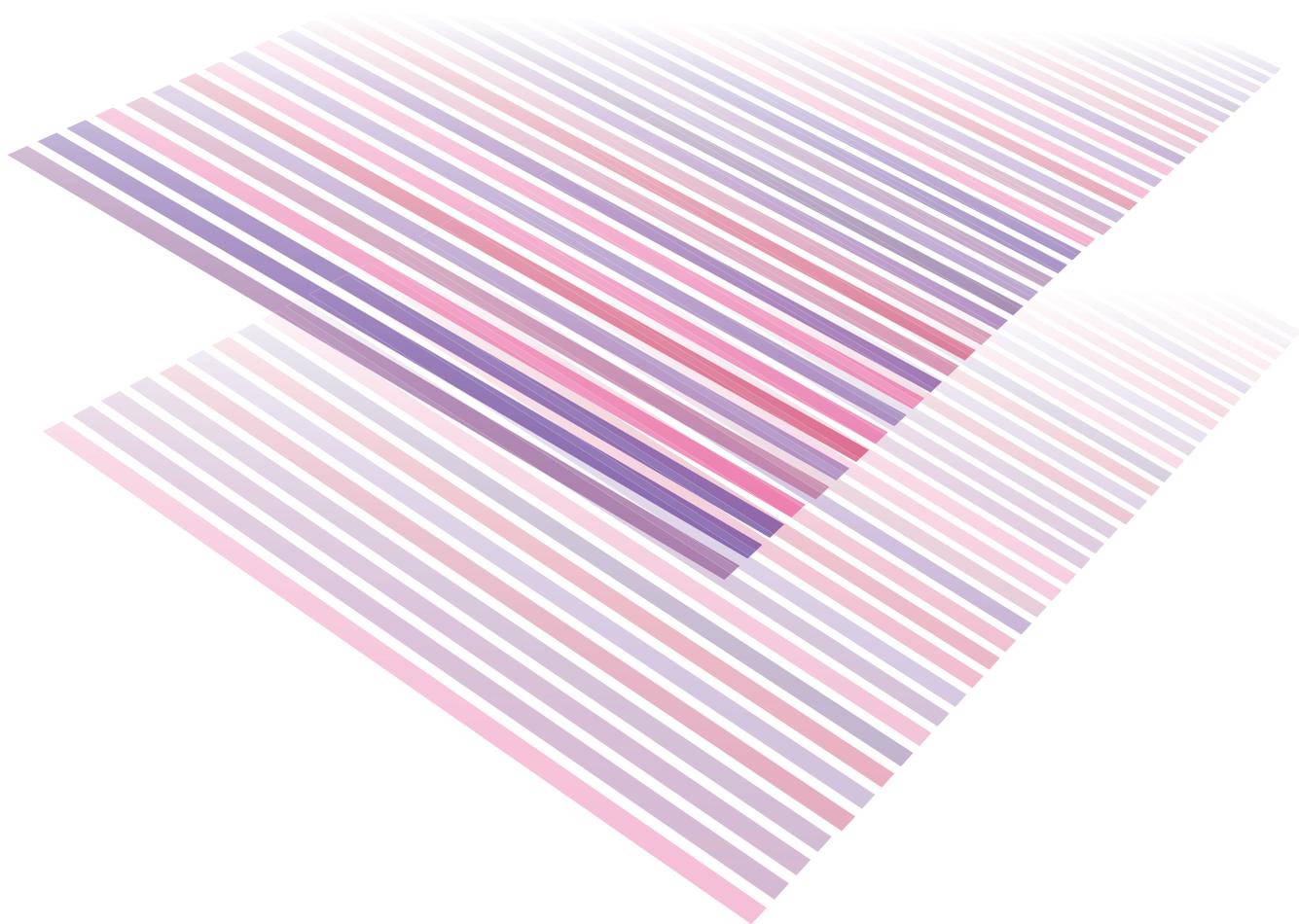
UNION EUROPEA. (2020). *Una Unión de la Igualdad: Estrategia para la Igualdad de Género 2020-2025. Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones*. Comisión Europea: Bruselas.

UNIÓN EUROPEA. (2020). *III Plan de acción en materia de género 2021/25*. Comisión Europea: Bruselas.

PROTOCOLO PARA LA  
PREVENCIÓN Y ABORDAJE  
DE LA *VIOLENCIA DE GÉNERO*  
EN LOS  
CENTROS DE SERVICIOS  
SOCIALES COMUNITARIOS









protocolo en materia de



en los Centros de Servicios Sociales Comunitarios