

PLA D'IGUALTAT ENTRE DONES I HOMES AJUNTAMENT DE MONTSERRAT

- 1. INTRODUCCIÓ**
- 2. MARC LEGAL**
- 3. OBJECTIUS DEL PLA**
- 4. MESURES A APLICAR**
- 5. PROTOCOL D'ACTUACIÓ EN CASOS DE VIOLÈNCIA MASCLISTA.**
 - 5.1. INTRODUCCIÓ.**
 - 5.2. PRINCIPIS RECTORS DE L'ASSISTÈNCIA I INTERVENCIÓ AMB DONES VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE.**
 - 5.3. ÀMBIT D'ACTUACIÓ.**
 - 5.4. OBJECTIUS.**
 - 5.5. ACTUACIÓ DELS SERVEIS SOCIALS MUNICIPALS.**
 - 5.6. ACTUACIÓ EN L'ÀMBIT POLICIAL**
 - 5.7. ACCIONS PÚBLIQUES DE L'AJUNTAMENT DE MONTSERRAT.**
- 6. COMISSIÓ DE COORDINACIÓ, COL·LABORACIÓ I ORIENTACIÓ A LA VÍCTIMA DE VIOLÈNCIA DOMÈSTICA I/O DE GÈNERE**

1. INTRODUCCIÓ

El Pla per a la igualtat d'oportunitats real i efectiva entre dones i homes és el marc de referència pel que fa a les polítiques del municipi de Montserrat dels propers cinc anys, i té per objectiu ser el full de ruta del nostre ajuntament en el seu propòsit de garantir els drets, la promoció i la igualtat de les dones, així com reforçar les polítiques públiques d'aquesta administració mitjançant la perspectiva de gènere, perquè es pugui avançar cap a la plena ciutadania de les dones.

Els episodis lamentables ocorreguts en els darrers anys fa que siga ineludible per més temps que els poders públics municipals s'impliquen en l'eliminació de les desigualtats existents entre dones i homes. L'Ajuntament ha de ser el model a seguir en la promoció i exemple de la igualtat entre dones i homes.

A la majoria de societats hi ha desigualtats i discriminacions entre dones i homes pel que fa a les assignacions de responsabilitats, a les activitats que es duen a terme, a l'accés i el control dels recursos, així com en les oportunitats de presa de decisions, entre d'altres. Estudis de diferents organismes de tots els àmbits ens demostren que encara avui les desigualtats existeixen i que cal presentar línies de treball amb les dones com a protagonistes, per ser fidels al seu pes dins la població i per a facilitar el lloc que els correspon dins la societat, en tant que ciutadanes de ple dret i amb les mateixes oportunitats que els homes.

Combatre aquestes desigualtats és tasca de totes les autoritats municipals, entre altres raons perquè és un problema existent en tots els àmbits. La implicació de tota la corporació local es farà de manera progressiva però imparabile, segons el concepte de transversalitat.

Podem dir que les polítiques d'igualtat són aquells principis i actuacions que les administracions públiques incorporen de forma transversal, global, al seu funcionament i la seua activitat governativa, ja siga d'un estat, d'una comunitat autònoma o d'una localitat.

El Pla tindrà vigència dins el període 2017 - 2021, i sorgeix de la necessitat de definir un full de ruta perquè les polítiques municipals estiguen més d'acord amb les necessitats de gènere actuals.

El Pla, que es planteja per als propers cinc anys, es justifica per la necessitat de:

- A. Donar visibilitat i establir estratègies per a superar les desigualtats de gènere, en tots els àmbits, i especialment per mostrar els efectes multiplicadors i positius que aporten les dones.
- B. Enfortir el concepte de transversalitat de gènere, com a eina per impulsar una completa igualtat d'oportunitats real i efectiva entre dones i homes en les polítiques locals.
- C. Desvincular les polítiques d'igualtat de gènere de les polítiques assistencials i vincular les polítiques de gènere a tots els àmbits.
- D. Contextualitzar les polítiques de gènere en el context actual.

2. MARC LEGAL

- CONTEXT INTERNACIONAL
- Nacions Unides: Conferències Mundials de les dones:

1975: I Conferència Mundial de Mèxic.

1980: II Conferència Mundial de Copenhaguen

1985: III Conferència Mundial de Nairobi

1995: IV Conferència Mundial de Beijing

1979 - CEDAW – Convenció sobre l'eliminació de totes les formes de discriminació contra la dona i el Protocol Facultatiu de 1999.

1993 - Conferència Mundial de Drets Humans de Viena. Declaració 48/104 de l'Assemblea General de les Nacions Unides sobre l'eliminació de la violència contra la dona.

1997 - Resolució de la Comissió de Drets Humans de les Nacions Unides.

1998 - Declaració Mundial de la IULA sobre les Dones en el Govern Local.

2001 - Resolució de la Comissió de Drets Humans 2001/49, sobre l'eliminació de la violència contra les dones.

2004 - Declaració del Congrés Fundador de Ciutats i Governos Locals Units (París).

- Nacions Unides: Nacions Unides: Objectius del Milenni: Objectiu 3: "Promoure la igualtat de gènere i l'empoderament de la dona".

B) CONTEXT EUROPEU

1950 - Convenció Europea per a la Protecció dels Drets Humans i les Llibertats Fonamentals, de 1950, juntament amb el seu Protocol núm. 12 de l'any 2000.

1976 - Igualtat de tracte entre homes i dones en relació amb l'accés al treball, a la formació i a la formació professional, i amb les condicions de treball. – Directiva 76/207/CEE, 9 de febrer de 1976.

Estratègia Marc Comunitària sobre la Igualtat entre Homes i Dones (2006- 2010).

1994 - Carta Europea de les Dones a la Ciutat (que va ser elaborada per diverses organitzacions de dones de tot Europa i respon a una línia d'investigació cofinançada per la Secció per a la Igualtat d'Oportunitats de la Comissió Europea)

1999 - Entrada en vigor del Tractat d'Amsterdam (articles 2 i 3 del tractat de la Comunitat Europea (TCE) regulen la igualtat d'oportunitats com a missió i objectiu de la comunitat que ha de ser present en totes les polítiques públiques comunitàries així com

en les definides per tots els països membres i l'article 13 del TCE hauran d'adoptar les mesures adequades per lluitar contra la discriminació per raó de sexe).

C) ÀMBIT ESTATAL

1978 - Constitució Espanyola , article 9.2 i 14.

1999 – Llei 39/99 de conciliació de la vida familiar i laboral dels treballadors i les treballadores.

2003 – Llei 30/2003 sobre mesures per incorporar la valoració de l'impacte de gènere en les disposicions normatives del Govern.

2007 - Llei Orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la Igualtat Efectiva de Dones i Homes.

2007 – Reial Decret Legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el Text Refós de l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic, disposició addicional setena, apartat segon.

D) ÀMBIT AUTONÒMIC

2003 - Llei 9/2003, de 2 d'abril, de la Generalitat, per a la Igualtat entre Dones i Homes(modificada per la Llei 13/2016, de 29 de desembre, de mesures fiscals, gestió administrativa i financera i d'organització de la Generalitat).

E) ÀMBIT LOCAL

1985 - Llei 7/1985 de 2 d'abril, reguladora de les Bases del Règim Local articles 25 i 28 concordants.

3. OBJECTIUS DEL PLA

3.1 OBJECTIU GENERAL

L'objectiu general del present pla és convertir l'Ajuntament de Montserrat en una administració local igualitària.

3.2. OBJECTIUS ESPECÍFICS

- c. Implantar el principi d'igualtat de dones i homes i la perspectiva de gènere a tota la gestió municipal.
- d. Assegurar processos de selecció no discriminatoris i promoure una representació per sexes equilibrada en tots els sectors d'aquesta administració.
- e. Facilitar a la totalitat de la plantilla la conciliació de la vida familiar, personal i laboral.
- f. Transmetre una imatge respectuosa i no estereotipada de dones i homes i fer un ús del llenguatge no sexista.

- g. Aconseguir una prevenció i protecció efectiva enfront de l'assetjament sexual i per raó de sexe, i donar la protecció i el suport necessari a les treballadores víctimes de violència de gènere.
- h. Aconseguir que el Pla siga conegut per les empleades i empleats d'aquesta organització i donar-lo a conèixer per a incentivar l'aplicació de les polítiques d'igualtat en l'entorn social i empresarial.

4. MESURES A APLICAR

Per a l'objectiu específic 1. Implantar el principi d'igualtat de dones i homes i la perspectiva de gènere a tota la gestió municipal.

Accions:

Incloure una clàusula en els plecs de contractació on s'indique que s'atorgarà més puntuació a les ofertes d'empreses que tinguen un pla d'igualtat en l'empresa (o mesures d'igualtat, segons corresponga conforme als criteris de la Llei d'Igualtat 3/2007) en els concursos a contractes municipals.

En els concursos per a contractes municipals, en cas que hi haja empat en la puntuació atorgada, es triarà com a primer criteri de desempat l'oferta d'empreses que s'hagen generat des de programes de dones emprenedores.

Per a l'objectiu específic 2. Assegurar processos de selecció no discriminatoris i promoure una representació per sexes equilibrada en tots els sectors d'aquesta administració.

Accions:

Elaborar convocatòries amb llenguatge no sexista i evitar clàusules que resulten discriminatòries directament o indirecta.

En les bases generals de les convocatòries d'accés a l'ocupació, s'inclourà una clàusula segons la qual, en cas d'empat entre aspirants, s'elegirà la persona del sexe infrarepresentat, quan així s'haja indicat en les bases específiques.

Per a l'objectiu específic 3. Facilitar a la totalitat de la plantilla la conciliació de la vida familiar, personal i laboral.

Accions:

Elaborar un document d'ús intern que reculla totes les mesures legislatives en matèria de conciliació que són d'aplicació en l'Ajuntament, així com el model de sol·licitud corresponent.

Promoció d'una nova organització de la jornada laboral amb mesures per a afavorir una distribució flexible tenint sempre en compte les necessitats de la ciutadania.

Per a l'objectiu específic 4. Transmetre una imatge respectuosa i no estereotipada de dones i homes i fer un ús del llenguatge no sexista.

Accions:

Instar al personal d'aquesta organització que, en el desenvolupament de les seues funcions, empre en tot moment un llenguatge igualitari.

S'acordarà un procediment de revisió i vistiplau de tota la documentació interna i publicacions externes efectuades a partir de la publicació del present pla, ja siga en suport de paper o informàtic, per evitar continguts discriminatoris o llenguatge sexista. Les imatges que s'empren per aquesta administració, ja siga en l'àmbit intern o extern, hauran de ser imatges lliures d'estereotips sexistes i/o culturals i hauran de promoure una societat en igualtat.

Per a l'objectiu específic 5. Aconseguir una prevenció i protecció efectiva front a l'assetjament sexual i per raó de sexe i donar la protecció i el suport necessari a les treballadores víctimes de violència de gènere.

Accions:

Elaborar un "Protocol d'actuació en casos d'assetjament sexual o per raó de sexe" per a aquesta organització.

Donar difusió al protocol esmentat en el punt anterior.

Proporcionar formació obligatòria al personal de la Policia local, que tracte de manera específica i àmplia la igualtat i violència masclista, per ser un col·lectiu en permanent contacte amb la població, sovint en circumstàncies d'especial complexitat.

Per a l'objectiu específic 6. Aconseguir que el Pla siga conegut per les empleades i empleats d'aquesta organització i donar-lo a conèixer per a incentivar l'aplicació de les polítiques d'igualtat en l'entorn social i empresarial.

Accions:

Fer arribar a tot el personal d'aquesta administració el contingut d'aquest Pla.

Constituir la Comissió d'Igualtat que garantisca el seguiment de la implantació del present Pla.

5. PROTOCOL D'ACTUACIÓ EN CASOS DE VIOLÈNCIA MASCLISTA

5.1 INTRODUCCIÓ.

L'elaboració d'aquest protocol té com a objectiu establir les pautes en l'actuació dels diferents serveis municipals implicats en l'atenció de les dones víctimes de la violència masclista en el municipi de Montserrat, per tal de donar resposta de forma coordinada a les seues necessitats. Aquest protocol naix amb una vocació contínua d'adaptació i revisió, per tal d'adaptar-se a la realitat tan complexa que, desgraciadament, vivim en relació a aquest assumpte. Per això, com que no contindrà la resposta a totes les qüestions que es puguen originar, es procedirà a la seua contínua revisió i reconsideració.

La violència que, en diferents formes, s'exerceix contra les dones suposa un greu atemptat contra la seua integritat física i moral, i un atac directe a la seua dignitat com a persones. Per tant, a causa de l'enorme incidència que aquest fet té en la nostra societat i a la gravetat de les seqüeles produïdes en les víctimes i l'entorn d'aquestes, ens trobem davant una greu violació dels drets humans de les dones i davant un problema social d'enorme magnitud.

La naturalesa d'aquestes agressions, fonamentalment el fet que es produïsquen en el context familiar o dintre d'una relació afectiva, provoca que les víctimes es troben en

una situació d'indefensió. Per això és necessari articular una intervenció municipal interdisciplinària que garantisca a aquestes dones una protecció i atenció integral.

5.1.1 DONES MÉS VULNERABLES

d. DONES AMB DISCAPACITAT

Les dones amb discapacitat són més vulnerables a la violència per les lamentables consideracions encara existents en la nostra societat. Entre altres:

- e. Són menys capaços de defensar-se físicament.
- f. Tenen més dificultats per a expressar els maltractaments per problemes de comunicació.
- g. Tenen més dificultats per a accedir a punts d'informació i assessorament, per l'existència de barreres arquitectòniques i de comunicació.
- h. Baixa autoestima i menyspreu a la pròpia imatge.
- i. Major situació de dependència.
- j. Por a denunciar abusos per la possibilitat de pèrdua de vincles i la previsió de cures.
- k. Menor credibilitat davant d'alguns estaments socials.

f. DONES IMMIGRANTS

Les dones immigrants conformen un col·lectiu heterogeni i especialment vulnerable. A la doble condició de dona i immigrant poden sumar-se altres dificultats i desavantatges afegits, tals com:

- g. Discriminació per raons d'origen, raça o ètnia.
- h. Barreres lingüístiques.
- i. Manca de xarxes familiars i socials de suport per tal de donar auxili o informar.
- j. Dependència econòmica respecte de l'agressor.
- k. Percepció de que les administracions públiques són més una amenaça que una font de protecció.
- l. La por a no ser creguda, o la por a que la denúncia per violència de gènere pugui afectar el seu procés de regularització.

h. DONES MAJORS

Les dones majors poden patir la discriminació per ser dones i tindre una edat avançada. Les condicions pròpies i les seues característiques personals afavoreixen en molts casos l'aïllament social i la impossibilitat d'accedir a la informació dels recursos disponibles per tal de millorar la seua situació.

5.2 PRINCIPIS RECTORS DE L'ASSISTÈNCIA I INTERVENCIÓ AMB DONES VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE.

En el compliment de les pautes recollides en el present protocol d'actuació els i les diferents professionals deuran atendre els principis generals següents:

- i. Viure sense violència.

La finalitat de la intervenció realitzada pels diferents professionals amb una dona víctima de violència de gènere deuria anar sempre encaminada a que pugui viure les seues relacions afectives lliures de violència.

j. Assistència integral i personalitzada.

L'atenció a les dones víctimes de violència de gènere a les que es refereix el present protocol d'actuació donarà cobertura a les diferents necessitats derivades de la situació de violència i per a això se'ls facilitarà l'accés als serveis i prestacions que resulten més idònies en funció de les seues circumstàncies personals i socials.

k. Igualtat.

L'atenció deurà garantir-se a totes les víctimes sense discriminació per raons d'estat civil, origen, orientació sexual, ètnia, edat, creença religiosa, ideologia, nacionalitat així com per raó de discapacitat física, psíquica o sensorial, o qualsevol altra condició personal o social. Així mateix, s'adoptaran les mesures necessàries perquè les víctimes tinguen garantit l'exercici efectiu dels seus drets.

- Prevenió.

El conjunt de pautes recollides s'aplicaran amb l'objectiu d'evitar que es reproduïsquen situacions de violència contra les víctimes, tant pel que respecta a les dones com per a les persones que conformen el seu entorn de convivència.

- Confiança.

Totes les dones que patisquen violència de gènere, siga aquesta física, psicològica, econòmica o sexual, seran ateses i assessorades en les dependències municipals de l'Ajuntament de Montserrat, independentment de què hagen interposat denúncia o no, o que expliquen la seua situació ficant-li o no nom a la seua vivència.

- Prioritat.

L'atenció a les dones que sol·liciten atenció serà prioritària. En conseqüència el servei al que la dona acudisca podrà desplaçar-se fins al lloc on es trobe aquesta i facilitar-li en tot moment les condicions per a una ràpida intervenció.

- Eficiència i agilitat.

En l'aplicació de les pautes contingudes en el present protocol d'actuació deurà garantir-se una articulació eficaç i àgil, amb la finalitat d'actuar amb la immediatesa que requereix la pròpia urgència d'aquest tipus de situacions.

- Seguretat i protecció.

Les intervencions deuran realitzar-se de forma en què es prioritze la integritat personal de la víctima. Ens referim, per tant, a la seua protecció física i a la protecció de les seues dades de caràcter personal. A més, en tota intervenció s'haurà d'assegurar la confidencialitat a la dona i se li haurà d'informar de l'ús que se li donarà a les dades obtingudes i dels seus drets respecte d'això.

- Normalització.

L'articulació de les mesures establertes en cada cas hauran d'afavorir l'autonomia personal de les dones víctimes de violència de gènere i un model de vida normalitzat.

- Responsabilitat dels i les professionals implicats.

Les persones que intervindran en l'atenció de les dones víctimes de violència de gènere o agressions sexuals estan obligades a comunicar als seus superiors jeràrquics les mancances existents en el seu treball i sol·licitar els recursos necessaris per a esmenar-les.

- Defensa dels interessos de les persones menors d'edat.

En l'aplicació del present protocol d'actuació s'adoptaran les mesures necessàries per a l'atenció i protecció de les persones menors d'edat a càrrec de les víctimes, amb la finalitat de garantir els seus drets i el seu desenvolupament integral, atenent en tot cas a l'interés superior dels xiquets, xiquetes i adolescents.

- Mínima victimització.

Es tracta d'evitar al màxim la victimització secundària de les dones que han patit la violència a la que fa referència el present protocol d'actuació, reduint al mínim les molèsties a les víctimes derivades de la intervenció de diferents professionals i institucions.

5.3 ÀMBIT D'ACTUACIÓ

El present protocol estableix els procediments per a coordinar les actuacions municipals en casos de violència de gènere en el municipi de Montserrat. Aquest protocol se centra en l'àmbit de l'atenció, de forma que la resta dels àmbits (formació, sensibilització, prevenció, etc.) de gran importància per a l'atenció integral del problema, es desenvoluparan segons el que indica en el Pla d'igualtat entre homes i dones del municipi de Montserrat.

5.4. OBJECTIUS.

5.4.1 OBJECTIU GENERAL.

Donar una resposta clara i eficaç per a garantir el dret de les dones del municipi de Montserrat a viure segures, independents i lliures, garantint el seu accés als recursos disponibles, i assegurant una atenció immediata des d'una acció coordinada i integral entre totes les dependències municipals implicades. En aquest sentit sempre inclourem en les mesures a aplicar a les filles i fills de les dones, i les persones majors dependents al seu càrrec.

5.4.2 OBJECTIUS ESPECÍFICS.

- a. Organitzar una estructura estable i permanent en el temps amb representants dels diferents organismes i institucions que atenen a les víctimes de violència de gènere.
- b. Sistematitzar les recepcions, les intervencions i el seguiment d'aquestes problemàtiques, procurant una atenció homogènia i integrada a les dones víctimes de violència de gènere.

- c. Establir estratègies de proximitat que contribuïsquen a eliminar la victimització secundària, facilitant als i les professionals les ferramentes formatives, organitzatives i operàries necessàries.
- d. Dissenyar indicadors de seguiment que permeten una avaluació coordinada i constant en els diferents àmbits d'actuació participants, de forma que es possibilita una adaptació permanent de l'actuació efectuada de forma conjunta.
- e. Reglamentar, amb criteris d'eficiència, la intervenció local tant amb les dones víctimes de violència de gènere, com els i les menors que es troben baix la seua pàtria potestat, guarda o custòdia, dissenyant circuits d'atenció que permeten una adaptació constant d'aquesta intervenció.

5.5 ACTUACIÓ DELS SERVEIS SOCIALS MUNICIPALS

Els serveis socials d'atenció primària que es presten en el municipi de Montserrat són una unitat primària d'actuació tant en casos de violència de gènere com quant a les agressions sexuals.

En matèria de violència de gènere el departament municipal de serveis socials de l'Ajuntament de Montserrat procurarà:

- Informar, valorar i orientar a tota la població quant als drets i recursos socials existents.
- Fomentar el desenvolupament de models de comportament no violents.
- Millorar la prevenció de conductes violentes cap a les dones, creant un context de seguretat en el que es troben protegides.
- Desenvolupar programes d'intervenció, orientats a proporcionar recursos i mitjans que faciliten la integració social de les dones.
- Gestionar de forma ràpida i eficaç la tramitació de les prestacions que els corresponga.
- La detecció de possibles víctimes en els diferents àmbits i derivar cap als recursos socials especialitzats.
- Servir de base en les tasques de planificació i racionalització en la utilització eficaç dels recursos socials.

5.5.1 PROCEDIMENT D'ACTUACIÓ DELS SERVEIS SOCIALS GENERALS

Davant qualsevol demanda d'una possible víctima de violència de gènere i/o agressió sexual, aquesta serà atesa en el mateix dia pel treballador o la treballadora social municipal.

En aquesta atenció se l'escoltarà, se li donarà suport i se li facilitarà una primera informació sobre els seus drets i els possibles tràmits i procediments judicials a emprendre. Així mateix, després d'una primera valoració de la situació, se li oferiran els recursos i prestacions disponibles, segons la seua situació.

Posteriorment, es realitzarà una valoració en profunditat fins a establir un diagnòstic social, sobre el que s'elaborarà un Pla d'Atenció Individual consensuat amb la interessada, realitzant un seguiment del cas i en coordinació amb aquells serveis socials, sanitaris, etc., que siguin necessaris en la intervenció social d'aquesta persona i els seus familiars a càrrec.

La intervenció que es prestarà a través del departament municipal de serveis socials de l'Ajuntament de Montserrat pot adquirir dues modalitats: immediata i ordinària.

5.5.1.1 INTERVENCIÓ IMMEDIATA

Davant un cas urgent, en el que la dona requerisca d'una intervenció immediata sanitària, policial o psicosocial, el tècnic o la tècnica municipal de serveis socials s'ocuparà d'activar el present protocol d'actuació, tant si la dona és usuària dels Serveis Socials municipals, com si no.

Quan les lesions físiques o psíquiques no requerisquen assistència sanitària, si existeix risc per a la seguretat o la integritat de la dona o dels seus familiars a càrrec, se sol·licitarà assistència policial i la seua presència en les oficines municipals de serveis socials o en el lloc considerat idoni per a la víctima. Es treballarà la situació de crisi amb la dona, prestant-li suport i informant-la de què seran activats tots els mitjans disponibles per a la seua seguretat i la dels familiars a càrrec seu.

Quan les lesions físiques i psíquiques requerisquen d'assistència sanitària, la tècnica o el tècnic municipal de serveis socials sol·licitarà la presència de la Policia Local o Guàrdia Civil perquè s'inicie el procediment corresponent i pugua ser acompanyada a l'hospital de Referència al Consultori Mèdic de Montserrat.

En cas que l'atenció prestada siga motivada per una situació d'abús sexual, el procediment serà el següent:

- b. Se li informarà a la víctima, si és procedent, de la importància de no rentar-se ni canviar-se de roba.
- c. En el cas que es produïsquen agressions per la via bucal, tampoc pot menjar ni beure, per tal de no eliminar possibles proves delictives essencials en un futur procediment judicial.
- d. La Policia Local o Guàrdia Civil donarà avís telefònic previ a l'hospital de referència, amb la finalitat que el personal hospitalari avance en la preparació del dispositiu d'atenció.
- e. Si arribat el cas, la situació requereix la presència en l'hospital de referència de personal mèdic forense, a aquest se li proporcionarà totes les dades disponibles sobre els fets.

S'informarà a la dona que pot fer ús del servei gratuït de **Centre Dona 24 hores** i sol·licitar assistència jurídica gratuïta. Si la dona agredida és menor d'edat, s'avisarà a la seua família, a les persones tutores o, si és el cas, a la Secció del Menor de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives de la Generalitat Valenciana.

El Centre Dona 24 hores ofereix una atenció integral durant les 24 hores del dia a les dones víctimes d'agressions físiques i/o psíquiques (maltractaments), agressions i abusos sexuals i assetjament sexual en l'àmbit laboral i educatiu.

Funcions del Centre Dona 24 hores

- c. Atendre de forma integral i continuada la problemàtica de les dones víctimes d'agressions: maltractaments físics i/o psíquics, agressió sexual, abusos sexuals i assetjament sexual, des dels diferents enfocaments professionals.
- d. Elaborar informes anuals i estudis específics, promovent la investigació sobre qüestions relacionades amb la violència contra la dona.

Per a dur a terme aquestes funcions, es disposa d'un Servei d'Atenció Directa i d'un Servei d'Atenció Telefònica, que conforma un Centre d'Atenció Especialitzat en aquesta matèria que aborda aquestes situacions d'una forma integral en les qüestions relacionades amb tots els aspectes en què es duen a terme accions de violència contra les dones.

Objectius del Centre Dona 24 hores

- Oferir una acollida i escolta immediata a les dones víctimes d'aquestes agressions.
- Proporcionar una atenció social, psicològica, jurídica.
- Informar a les dones sobre els seus drets.
- Alleujar l'angoixa, a través de l'atenció personalitzada, a les dones que han patit o que pateixen aquests problemes, des de l'anonimat que garanteix el mitjà telefònic i canalitzar les seues demandes d'ajuda amb pautes concretes d'actuació.
- Informar sobre recursos existents d'aquesta Conselleria i de diverses institucions i organitzacions públiques i privades per a afrontar aquestes situacions.
- Millorar la qualitat i les condicions de vida d'aquestes dones, a través de la teràpia individual/grupal i fomentar el seu accés a l'educació, cultura, treball, afavorint la capacitació sociocultural i la professional.
- Denunciar públicament la situació de violència que pateixen les dones.

Ubicació del Centre Dona 24 hores

3. VALÈNCIA

C/ Guillem de Castro, 100 - 46003

- Servei d'Atenció Telefònica Gratuïta (900 58 08 88)

S'informarà a la dona que pot fer ús del servei gratuït **INFODONA**

Infodona és una xarxa de centres de la Conselleria de Benestar Social, l'objectiu de la qual és prestar serveis d'atenció especialitzada i informació personalitzada a les dones, grups de dones, entitats i empreses de la Comunitat Valenciana a través de professionals ubicats en cada un dels distints centres, orientant-les, donant-los suport i assessorant-les en aquelles matèries que possibiliten la seua incorporació a tots els àmbits de la vida en condicions no discriminatòries en favor de la igualtat d'oportunitats.

Actualment compta amb 35 Centres Infodona, ubicats en les tres capitals de província i en distints municipis que comprenen tot el territori de la Comunitat Valenciana.

INFODONA DE VALÈNCIA: C GOVERBADOR VELL N:14 . Tel.: 962087475

El tècnic o la tècnica municipal de serveis socials acompanyarà a la dona a l'hospital de referència depenent de les circumstàncies següents:

- La gravetat del problema.
- La presència o no dels o les professionals de serveis socials de l'hospital de referència.
- El grau d'autonomia per a quedar-se sola en el procés de reconeixement mèdic.

Al dia següent el treballador o la treballadora social es posarà en contacte amb la dona. Si la comunicació amb ella no és possible i la víctima es troba en el seu domicili s'enviarà a la Policia Local, sense distintius policials, per a poder realitzar el seguiment del cas.

Si la víctima continua hospitalitzada, s'establirà coordinació amb els i les professionals de serveis socials de l'hospital de referència fins que siga donada d'alta, perquè posteriorment es continue amb el seguiment per part del departament municipal de serveis socials de l'Ajuntament de Montserrat.

5.5.1.2 INTERVENCIÓ ORDINÀRIA

Entendrem per intervencions ordinàries aquelles en les que no hi ha necessitat de prendre una decisió immediata, siga perquè no s'ha detectat un risc imminent per a la dona i les persones dependents al seu càrrec o perquè l'agressió no haja sigut un fet recent, però requerisca de suport continuat per part del departament municipal de serveis socials.

Es deu tenir en compte que al llarg de la intervenció ordinària es poden presentar situacions que requerisquen d'una intervenció immediata.

5.5.1.2.1 SITUACIONS EN LES QUE LA DONA RECONEIX LA VIOLÈNCIA.

Dintre d'aquesta situació es poden donar tres supòsits:

5 La dona vol separar-se però no interposar denúncia.

Si durant l'entrevista amb la tècnica o el tècnic municipal de serveis socials la dona manifesta de forma explícita la vivència de maltractament i el desig de separar-se de l'agressor sense interposar denúncia, ni sol·licitar ordre de protecció, se li oferiran els serveis i recursos municipals disponibles tant per a ella com per a les persones que estiguen a càrrec seu.

- Atenció psicològica.
- Assessoria jurídica.

Si el tècnic o la tècnica municipal de serveis socials considera que existeix un risc evident per a la integritat física de la dona o de les persones dependents de la seua unitat de convivència i ho valora necessari, ho posarà en coneixement de l'autoritat competent.

Si la víctima decideix no presentar denúncia, el tècnic o la tècnica del departament municipal de serveis socials podrà sol·licitar en el Jutjat les mesures urgents que es consideren necessàries, d'acord amb l'article 19.4 de la Llei Orgànica, de 28 de desembre, de Mesures de Protecció Integral contra la Violència de Gènere.

Així mateix, s'explicarà a la víctima que la Llei els obliga, com a professionals de serveis socials, a posar els fets en coneixement del jutjat i que, de contradir aquest manament, se li poden derivar responsabilitats penals.

En el cas que la dona tinga fills o filles menors o acollits a càrrec seu, la tècnica o el tècnic del departament de serveis socials generals de l'Ajuntament de Montserrat valorarà la conveniència de derivar el cas al departament municipal d'atenció al menor en risc, per tal de realitzar una valoració de risc cap a aquests menors.

3 La dona vol separar-se i interposar denúncia.

Una vegada la dona ha sigut atesa pel tècnic o la tècnica municipal de serveis socials, ha manifestat de forma explícita la vivència de violència i decideix que si vol interposar denúncia, la tècnica o el tècnic la informarà i assessorarà, de forma bàsica, sobre els seus drets i els possibles tràmits i procediments judicials a emprendre, especialment sobre el seu dret a presentar denúncia sobre els fets davant la Guàrdia Civil, el Jutjat de Violència sobre la dona o el Jutjat de Guàrdia, a rebre assessorament jurídic especialitzat i gratuït amb vistes a la formulació de denúncia o sol·licitud d'una ordre de protecció, a sol·licitar allunyament de l'agressor, a sol·licitar mesures provisionals i la possibilitat de sol·licitar les ajudes existents.

En cas que el tècnic o la tècnica municipal de serveis socials ho valore necessari, es posarà en contacte amb el Centre d'Infodona de referència i amb el Centre Dona 24 hores per a una millor atenció de víctimes de violència de gènere.

En el cas que la dona tinga fills o filles menors o acollits a càrrec seu, la tècnica o el tècnic del departament d'atenció al menor en risc realitzarà una entrevista als menors per tal de realitzar una valoració del risc que corren.

En cas necessari, el tècnic o la tècnica municipal de serveis socials contactarà amb el centre escolar per tal d'aclarir al professorat i equip directiu el concepte d'ordre d'allunyament, oferir informació precisa respecte a les seues implicacions i coordinar-se en les possibles línies d'intervenció amb els menors.

c. La dona decideix continuar amb l'agressor.

Si la dona, en entrevista amb el tècnic o la tècnica municipal de serveis socials, després d'exposar la situació de violència viscuda amb l'agressor, decideix continuar convivint amb ell, la intervenció serà la següent:

- S'informarà a la dona dels possibles riscos que, tant per a ella com per a les persones dependents al seu càrrec, poden patir amb eixa decisió.
- Es realitzarà amb ella un pla de seguretat.
- Se li oferiran els recursos existents per a víctimes de violència de gènere.
- Es realitzarà un seguiment del cas, amb cites periòdiques a la dona.

En cas que la dona tinga fills o filles menors o acollits a càrrec seu, la tècnica o el tècnic del departament de serveis socials generals de l'Ajuntament de Montserrat valorarà la conveniència de derivar el cas al departament municipal d'atenció al menor en risc, per tal de realitzar una valoració de risc en aquests menors.

No obstant això, si el tècnic o la tècnica del departament municipal de serveis socials que intervé en el cas considera que existeix un risc per a la víctima, podrà sol·licitar en el jutjat les mesures urgents que es consideren necessàries, d'acord amb l'article 19.4 de la Llei Orgànica, de 28 de desembre, de Mesures de Protecció Integral contra la Violència de Gènere.

Així mateix, s'explicarà a la víctima que la Llei obliga, com a professionals de serveis socials, a posar els fets en coneixement del jutjat i que, de contradir aquest manament, se li poden derivar responsabilitats penals.

No obstant això, abans de posar els fets en coneixement de l'autoritat competent s'instarà a la víctima a què siga ella mateixa qui interpose la denúncia o sol·licite ordre de protecció, explicant-li que denunciar no és solament un dret, sinó també una forma de trencar amb la relació de violència que està patint i la forma d'accedir als mecanismes de protecció de l'Administració de Justícia.

5.5.1.2.2 SITUACIONS EN LES QUE LA DONA NO RECONeix LA VIOLÈNCIA

Les situacions incloses en aquest supòsit, és a dir, quan es té coneixement de què la dona està sent víctima d'un possible delictes de violència de gènere, però aquesta situació no és reconeguda per ella, són les següents:

Familiars i/o veïns o veïnes comuniquen al departament municipal de serveis socials un possible delicte de violència de gènere. El tècnic o la tècnica municipal de serveis socials recomanarà a la persona que realitza la denúncia o comunicació que intente convèncer a la víctima perquè aquesta es persone en les oficines municipals de serveis socials. En cas que açò no siga possible, la tècnica o el tècnic municipal de serveis socials intentarà contactar amb la víctima per a informar-la dels tràmits necessaris per a no agreujar la seua situació.

En el cas que el centre escolar pose en coneixement del departament municipal de serveis socials un possible delicte de violència de gènere en el que està implicada la mare i/o els menors d'aquesta. El tècnic o la tècnica municipal de serveis socials recomanarà al centre escolar que derive la mare als serveis socials municipals. Si la mare no ho accepta, el centre escolar informarà a la mare de la seua obligació d'informar als serveis socials dels indicis de la situació de violència de gènere.

El tècnic o la tècnica municipal de serveis socials citarà a la mare perquè es persone en les oficines municipals de serveis socials. Si, després de diverses citacions, la mare no acudeix, davant aquesta manca d'implicació, el tècnic o la tècnica municipal de serveis socials, a través del departament municipal d'atenció al menor en risc, tractarà d'obtenir informació sobre la situació dels menors mitjançant informes escolars, pediàtrics, família extensa, etc., per tal de valorar la possible situació de risc en els menors de la unitat familiar.

Si el centre sanitari detecta un possible delicte de violència de gènere, el personal sanitari oferirà a la mare la possibilitat de cridar des de la consulta a les oficines municipals de serveis socials. Malgrat les possibles gestions efectuades pels tècnics o les tècniques del departament municipal de serveis socials el personal sanitari deurà iniciar el seu protocol d'actuació.

Si la dona és usuària habitual del departament municipal de serveis socials. Els tècnics o les tècniques municipals de serveis socials valoraran la situació per tal d'establir la línia d'actuació que necessite.

5.5.1.3 SEGUIMENT I FINALITZACIÓ DEL PROCÉS D'INTERVENCIÓ

El seguiment del cas es realitzarà amb cites continuades, per tal de conèixer la situació i activar estratègies en base als possibles canvis que es vagen produint en la unitat familiar. En cas que siga necessari, es realitzarà aquest seguiment en coordinació amb altres agents implicats en l'atenció a la víctima.

Aquest seguiment podrà ser suspès quan la víctima així ho manifeste, per escrit o verbalment, siga perquè ha finalitzat el cicle de violència, per haver finalitzat la seua relació de parella, haver establert una xarxa de suport, canvi de lloc de residència o qualsevol altra circumstància que la porte a no requerir la intervenció del departament municipal de serveis socials.

Aquest seguiment també podrà ser suspès quan la víctima decidisca continuar la convivència amb l'home que l'ha agredit, per les raons que ella considere adequades i en desacord amb les recomanacions dels tècnics o les tècniques del departament municipal de serveis socials. En els casos en els que existisca aquesta diferència entre la valoració del risc entre la usuària i les tècniques o els tècnics del departament municipal de serveis socials, es respectarà en tot cas la seua decisió, oferint els suports que la dona necessite, sense menyscapte de què es realitze un informe de remissió al

jutjat corresponent, per a donar compte del cessament de la intervenció per decisió de la usuària.

5.6 ACTUACIÓ EN L'ÀMBIT POLICIAL.

L'actuació del personal de la Policia Local i la Guàrdia Civil de Montserrat davant una víctima dels delictes de violència masclista s'ajustarà al que diu el present protocol.

A) Les actuacions que compreguen la recerca dels fets, instrucció de l'atestat, posada a disposició judicial de l'agressor, així com la comunicació a l'autoritat judicial o fiscal del resultat de la valoració inicial del nivell del risc de les víctimes (Formulari VPR) seran exercides per la Guàrdia Civil, així com l'evolució del risc (formulari VPER).

B) Quan els membres de la Policia Local de Montserrat siguen els coneixedors en primera instància d'un succés de violència de gènere, confeccionaran les primeres diligències, que contindran l'exposició dels fets, actes de confiscació d'instruments o efectes utilitzats en el delicte i comunicats facultatius corresponents, que al costat del detingut, si hi haguera, seran lliurades amb caràcter urgent en el Departament de la Guàrdia Civil de Llombai.

Al costat de les primeres diligències, traslladaran al Departament de la Guàrdia Civil a la víctima (després de rebre assistència sanitària, si escau) sense prendre-li declaració o altres actuacions, a fi de continuar la instrucció de diligències i realitzar la valoració inicial del risc, evitant duplicitat d'actuacions i la doble victimització de la perjudicada.

C) Fins que es produïska la resolució judicial sobre mesures de protecció a aplicar, es prendran com a referència les mesures establides en la Instrucció número 5/2008, de 18 de juliol, de la Secretaria d'Estat de Seguretat i aquelles complementàries que s'identifiquen com a adequades i necessàries a cada cas, segons el nivell inicial de risc resultant.

D) La prevenció, mitjançant accions concretes de protecció, es realitzarà per tots dos cossos des del moment en què es realitze la primera valoració del risc (Formulari VPR) i sempre que es detecte risc per a la víctima, després de la denúncia o actuació d'ofici, encara que el jutge o la jutgessa no haja dictat encara mesures de protecció, prenent com a referència les establides en la Instrucció número 5/2008, de 18 de juliol, de la Secretaria d'Estat de Seguretat.

E) Tots dos cossos policials actuaran de manera que la informació i col·laboració siga recíproca en qualsevol actuació significativa per a la protecció i seguretat de les víctimes.

5.6.1. SUPÒSITS D'ACTUACIÓ. COMPETÈNCIA I TASQUES.

5.6.1.1. DENÚNCIA DELS FETS

SUPÒSIT	RESPONSABLE	OBSERVACIONS
Tramitació de l'atestat, posada a disposició judicial i sol·licitud de l'ordre de protecció	Guàrdia Civil	
Col·laboracions puntuals	Policia Local	Quan siga sol·licitat el seu suport per l'instructor/a de diligències.

5.6.1.2. ENREGISTRAMENT EN EL SISTEMA DE SEGUIMENT INTEGRAL DELS CASOS DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE I VALORACIÓ INICIAL DEL RISC (Formulari VPR) Una vegada realitzada per la Guàrdia Civil la valoració inicial del risc (Formulari VPR), procedirà a gravar l'ordre de protecció i/o les mesures judicials en el Sistema VdG.

5.6.2 DISTRIBUCIÓ DE VÍCTIMES I ASSIGNACIÓ POLICIAL

SUPÒSIT	RESPONSABLE	OBSERVACIONS
Registre dels casos en el Sistema VdG i emplenament del Formulari VPR	Guàrdia Civil	Segons allò arrellegat en les diligències policials.
Valoració del risc segons Instrucció núm. 5/2008 de la SES (Formulari VPR)	Guàrdia Civil	Comunicació a Policia Local del nivell i mesures de protecció policial.
Informació complementària	Policia Local	Quan siga sol·licitada per a millor valoració inicial del risc.
Enregistrament de l'ordre de Protecció i/o les mesures judicials	Guàrdia Civil	En els casos en els quals es dicte sobreseïment o sentència *absolutòria, es procedirà a passar els casos a inactius. Informa a Policia Local en la resta

El criteri de distribució de víctimes serà el que s'acorde en la Mesa de Coordinació Policial, principalment serà adoptat segons el nivell de risc inicial encara que, segons les capacitats materials i personals que concórreguen, podria ser referit a la col·laboració en activitats concretes i puntuals.

Es realitzarà un seguiment personalitzat i puntual de les víctimes conforme als protocols establits, i serà portat a efecte per la Guàrdia Civil o pels agents de la Policia Local, segons allò acordat en aquest protocol i en la Mesa de Coordinació Policial.

Finalitzada la instrucció de les diligències en les Dependències de la Guàrdia Civil, es comunicarà de forma immediata a la Policia Local l'existència d'un cas de violència de gènere en la localitat, amb identificació de la víctima (en cas que no tinga coneixement d'açò); dades i antecedents del denunciat; resultat de la valoració policial de risc de la víctima (VPR); mesures judicials de protecció, si existiren; si queda assignada a Guàrdia Civil o Policia Local, i tot el que siga d'interés per a una millor protecció a la víctima.

Atés que la Policia Local de Montserrat no està incorporada de forma integral al Sistema de Seguiment Integral per als casos de Violència de Gènere (Sistema VdG), les avaluacions de l'evolució del risc de les víctimes (VPER) seran realitzades per la Guàrdia Civil, informant de les variacions a la Policia Local. Si el cas el té assignat la Policia Local, les VPER les realitzarà en el Sistema VdG la Guàrdia Civil sobre la base d'allò informat per la Policia Local sobre l'evolució del cas concret.

5.6.2.1. ASSIGNACIÓ DE TASQUES CONCRETES I PUNTUALS.

Quan la víctima haja sigut assignada a la Guàrdia Civil, serà aquest cos el responsable de dur a terme les mesures de protecció acordades i realitzar les avaluacions de l'evolució del risc (VPER), podent requerir la col·laboració de la Policia Local de

Montserrat per a realitzar alguna de les mesures de protecció establides, comunicant puntualment a la Guàrdia Civil el resultat, així com si en la seua execució s'haguera produït qualsevol incidència que influïra al nivell de risc actual de la víctima, per a una millor estimació de la VPER.

Quan de les avaluacions del risc realitzades sorgisca un nivell diferent a l'anteriorment establert, s'informarà d'açò a la Policia Local, així com de les mesures de protecció judicialment acordades.

SUPÒSIT	RESPONSABLE	OBSERVACIONS
Avaluacions de l'evolució del risc (*VPER)	Guàrdia Civil	Comunicar a *PL variacions del nivell de risc
Aplicació mesures de protecció	Guàrdia Civil	
Aplicació mesures concretes	Policia Local	Quan siga requerida.

5.6.2.2 DISTRIBUCIÓ DE VÍCTIMES

Quan la vigilància de la víctima puga ser assignada de forma completa a Guàrdia Civil o Policia Local, el criteri de distribució serà el de nivell inicial de risc (*VPR) resultant, corresponent a Guàrdia Civil els MITJÀ, ALT i EXTREM, i a Policia Local els de risc NO APRECIAT I BAIX. Independentment del nivell de risc resultant, també correspondrà l'assignació a la Guàrdia Civil d'aquelles víctimes a les quals judicialment s'establisca, per a control de les mesures i penes d'allunyament en matèria de violència de gènere, la implantació d'un dispositiu telemàtic (polsera).

No obstant l'anteriorment exposat sobre assignació de víctimes segons VPR, en aquells casos en què les circumstàncies aconsellen una altra adjudicació de víctimes, aquesta serà adaptada a les particularitats de cadascun dels municipis i els seus cossos policials.

Cada cos realitzarà la protecció de la víctima que tinga assignada, conforme a les mesures de protecció establides en la Instrucció 5/2008 i les dictades judicialment, podent requerir el suport de l'altre cos quan siga necessari, per al que s'arribarà a acords de col·laboració i coordinació puntuals en cada cas.

Tots dos cossos es comunicaran, de forma immediata i amb criteris de reciprocitat, qualsevol circumstància o informació relacionada amb víctimes de violència de gènere, independentment de qui tinga l'assignació d'aquestes.

Quan la protecció de la víctima haja sigut assignada a la Policia Local, aquesta remetrà puntualment a la Guàrdia Civil, i sempre dins dels terminis establits en la Instrucció 5/2008 per a la revisió del nivell de risc, tota la informació i circumstàncies relacionades amb la víctima i mesures de protecció realitzades per a una millor valoració de l'evolució del nivell de risc.

L'assignació de cada víctima es podrà modificar per un canvi en el resultat de nivell de risc que va servir per a assignar-la a un cos o un altre, o per qualsevol altra necessitat sobrevinguda que ho faça aconsellable, a criteri de la Mesa de Coordinació Policial.

SUPÒSIT	RESPONSABLE	OBSERVACIONS
3. Avaluacions de l'evolució del risc (VPER)	Guàrdia Civil	Comunicar a *PL variacions del nivell de risc
Aplicació mesures protecció	Guàrdia Civil/ Policia Local	Assignació segons criteris establits en el punt 5.7.2.2: Extrem, Alt i Mitjà: GC-Baix i No apreciat: PL

5.7 ACCIONS PÚBLIQUES DE L'AJUNTAMENT DE MONTSERRAT

És obligació de l'Ajuntament de Montserrat i de les seues autoritats realitzar les accions que es consideren convenients per a crear una cultura de rebuig a la violència masclista. Per a aconseguir-ho procurarà donar una resposta proporcional i adequada a les distintes situacions de violència que es coneixen en el nostre municipi, de la forma següent:

- Manifestant directament el seu suport a les dones víctima de violència masclista, sempre i quan es coneiga el cas, s'hagen interposat denúncies o no. Sense envair la privacitat de les dones i les seues famílies, se'ls garantirà el suport necessari.
- Convocant a la ciutadania del municipi als actes de rebuig i suport que es consideren necessaris, quan la dona i/o la seua família així ho sol·liciten, elaborant comunicats de repulsa quan es produïska algun assassinat d'alguna dona per violència masclista.
- Realitzant una manifestació pública contra la violència masclista per part de les autoritats municipals en el marc d'activitats de sensibilització al voltant del 25 de novembre de cada any.
- Rememorar aquelles dates que siguen necessàries per a conscienciar públicament al municipi de Montserrat contra la violència masclista.

5.7.1 PROCEDIMENT EN CAS DE MORT D'ALGUNA DONA EN EL MUNICIPI DE MONTSERRAT PER ALGUN CAS DE VIOLÈNCIA MASCLISTA.

Quan a través de les autoritats competents es tinga coneixement o informació de l'assassinat d'alguna veïna del municipi de Montserrat, ocorregut per causes de violència masclista o agressió sexual:

- L'Alcaldia convocarà al Ple de l'Ajuntament, que aprovarà una declaració institucional de repulsa i convocarà a la ciutadania als actes que considere oportuns (concentració, manifestació, etc.).
- L'Alcaldia, o la persona en qui delega, es posarà en contacte amb la família de la víctima amb la finalitat d'oferir-li assessorament legal, suport psicològic en situacions de crisi, suport en el procés de dol, suport econòmic (si és el cas), etc.
- L'Ajuntament de Montserrat executarà l'acció popular si ho estima oportú.
- L'Alcaldia, o la persona en qui aquesta delega, deurà entaular comunicació amb la premsa, cuidant especialment que es proporcione una informació precisa i adequada.

6. COMISSIÓ DE COORDINACIÓ, COL·LABORACIÓ I ORIENTACIÓ A LA VÍCTIMA DE VIOLÈNCIA DOMÈSTICA I/O DE GÈNERE.

L'Ajuntament de Montserrat, a través de la Regidoria competent, engegarà aquest programa en l'àmbit de l'orientació a les víctimes de violència domèstica i/o de gènere, per al desenvolupament del conjunt d'actuacions per a la millora de l'atenció a les dones víctimes de violència de gènere o víctimes de violència domèstica. Es podrà sol·licitar col·laboració a altres administracions públiques o entitats privades per al seu finançament.

Els professionals de l'atenció a aquestes víctimes, encarregats de la citada Unitat d'Orientació, organitzaran un programa anual. L'objectiu d'aquest programa és que els mateixos professionals faciliten i desenvolupen iniciatives per a un millor control associat al seu lloc de treball, amb els beneficis personals, grupals, assistencials i d'organització següents:

Per a aquest projecte s'ha designat un equip amb un ampli bagatge professional en aquest àmbit d'actuació, sent:

- 1- Unitat d'Orientació a la Víctima de VG/VD (d'ara endavant UOV), composta per personal funcionari de la Policia Local.
- 2- El/la psicòleg/psicòloga municipal.
- 3- Departament de Benestar Social (Treballador/a social)
- 4- Regidor/a de Benestar Social i regidor/a d'Igualtat.
- 5- Comandància del Lloc Principal de Guàrdia Civil de Llombai.
- 6- Coordinador/a mèdic/a.

L'oficina d'Orientació estarà sota la dependència de la Regidoria de Benestar Social, i aquesta al seu torn ho estarà de l'Alcaldia.

Aquesta oficina es crea amb els objectius següents:

1. Ajudar les víctimes d'aquest tipus de delictes, així com unificar l'orientació que faciliten els serveis sanitaris, educatius, socials, jurídics i policials, així com que aquests transmeten informació responsable, veraç, coherent i unificada als usuaris i usuàries de les seues respectives intervencions.

2. Possibilitar que els professionals que pertanyen als diferents sistemes implicats compten amb els coneixements i instruments necessaris per a orientar a les víctimes en situacions de violència i motivar-les en la resolució de la citada situació.

3. Assegurar que qualsevol persona que així ho demane, amb independència de la seua situació, pugui disposar d'assessorament en l'àmbit policial, psicològic, social i jurídic.

4. Facilitar els recursos i accions coordinades i integrals d'atenció a la víctima, en el moment de crisi, i proporcionar les mesures urgents i necessàries que possibiliten la resolució dels seus problemes immediats.

5. Orientar a la víctima de gènere i/o domèstica, una vegada superades les accions d'emergència, i que preveuen accions d'acolliment, d'atenció socioeconòmica, educatives, terapèutiques, de recuperació i d'incorporació social normalitzada.

6. Impulsar campanyes informatives i de sensibilització per a presentar valors de convivència, basades en la no-violència, i en la resolució de conflictes amb el diàleg, i no amb conductes agressives. Establir diàlegs amb els mitjans de comunicació per a aconseguir sensibilitzar sobre les repercussions que té la violència i la transmissió de valors sexistes.

7. La potenciació, la consolidació i la garantia d'aplicació de programes específics de prevenció i promoció en tots els centres educatius, tant formal com no formal, així com en la resta de programes d'acció comunitària.

8. Garantir activitats de formació destinades als professionals en l'àmbit educatiu, sanitari, judicial, policial, social, que estiguen implicats en el treball i l'eradicació de la violència de gènere.

D'aquesta manera, les pautes generals a l'hora d'abordar el problema serien:

1. Un estudi de les necessitats, diferenciant les necessitats de les demandes, ja que aquestes no tenen perquè coincidir.

2. Una interpretació diagnòstica: suposa la síntesi de la informació, l'anàlisi de les dades per a formular hipòtesis que ens porten a l'orientació i intervenció professional.

3. La intervenció professional sota una concepció global de la persona, tant des dels serveis policials com socials, com també del conjunt d'altres serveis o institucions municipals, en forma de projecte únic. Es treballarà en conjunt professional-víctima i en la intervenció s'haurà de tenir en compte:

- Els recursos propis de la víctima.
- Els recursos amb què explique la institució, el servei.
- Els recursos comunitaris.
- Altres recursos socials. La intervenció professional en els casos de maltractament requereix una capacitat del treballador/a social per a prendre decisions adequades a la situació, de forma àgil i ràpida, seguint un procés metodològic d'estudi: VALORACIÓ -> ORIENTACIÓ / DERIVACIÓ.

Accions adequades en moments adequats:

Agressió en l'acte: Atenció per la Unitat Policial *in situ* i passar al punt 2.

Agressió passada o situació atípica/històrica de reincidència d'agressions:

Estudi i orientació per personal funcionari policial de la UOV.

Oferiment d'atenció mèdica.

Acompanyament en les diligències de denúncia i posteriors compareixences.

Seguiment del cas, així com de les ordres de protecció.

- Atenció i entrevista respectant els principis bàsics a l'actuació real de la persona (recursos propis i recursos socials). Tot açò sense oblidar que moltes vegades l'objectiu prioritari és salvaguardar la integritat física de la persona maltractada.

Així es poden utilitzar diferents tipus d'intervenció, de forma separada o simultània, a l'hora d'abordar una situació de maltractaments:

Aclarir- Donar suport: Té com a objecte analitzar els diferents aspectes de la situació (aclarir) a més d'ajudar a restaurar o afermar la confiança en si mateixa de la dona (Suport)

Informar: L'objectiu és esmenar les eventuais manques d'informació, de manera que pugui prendre una decisió en les millors condicions possibles.

Persuadir: L'objectiu és modificar la situació de la víctima de maltractaments, que consisteix a confrontar a la dona amb les conseqüències dels seus arguments i actes.

Posar en relació-crear noves oportunitats: L'objectiu és ampliar l'horitzó relacional de la dona maltractada, ampliar els seus marcs de vida i de referència, i permetre el seu accés a noves experiències que l'enriquisquen i li produïsquen satisfacció.

La Unitat d'Orientació engloba tres serveis bàsics: El servei d'atenció policial-jurídic, psicològic i social; per la qual cosa s'ha de donar resposta a la necessitat d'atendre de forma adequada a les víctimes de violència domèstica i/o de gènere.

Privadesa de la víctima, atenent que s'emplace en un lloc allunyat del nucli de població.

Que la víctima perceba una resposta immediata, de l'administració local, atenent que aquesta administració és la més pròxima a la ciutadania.

Centralització de recursos, acostant als diferents col·lectius a la víctima, evitant desplaçaments innecessaris d'una oficina a una altra, atenent que s'emplaçarà l'assistència en una única ubicació.

L'orientació integral de la víctima, en els diferents aspectes.

El servei és absolutament gratuït per a tota la ciutadania de Montserrat, en horari ininterromput de 9.00 h a 14.00 h, de dilluns a divendres.

L'atenció prestada consisteix a oferir suport adequat a la situació de cada ciutadà/ana, per mitjà de l'acolliment i recollida d'informació, l'estudi, la valoració i orientació a la víctima, i, si és el cas, la determinació de la derivació pertinent així com també el seguiment oportú, orientant a la víctima a les diferents entitats públiques o privades que prestin una atenció ajustada a les seues necessitats.

Per açò s'ha de posar en funcionament una Oficina amb el seu corresponent funcionari o funcionària assignat, en principi estarà atesa pel Departament de Benestar Social, amb el qual col·laboraran dues agents del cos de la Policia Local i dos o dues agents de la Guàrdia Civil, que després d'un període de formació, seran les encarregades de rebre la presumpta víctima.

Derivar-la a l'òrgan que procedisca, en cas que no haja presentat denúncia, i acompanyament i assessorament immediat, si el servei ho permet.

Gestió de l'agenda única, agafant data i hora, i derivant a la víctima a l'atenció primària, sanitària, psicològica, legal o de les forces i cossos de seguretat, etc.

Orientar a la víctima, així com informar-la de l'existència dels diferents organismes d'atenció.

Manteniment de les ordres de protecció i informació a les víctimes mitjançant visites controlades o controls telefònics, etc.

L'atenció prestada pel conjunt d'òrgans municipals i perifèrics és la següent:

- a) Orientació individualitzada a les dones residents.
- b) Orientació individualitzada als menors residents.
- c) Orientació grupal familiar quan siga necessari.

Després del primer contacte amb les víctimes de violència de gènere/domèstica, des del punt de la coordinació d'ordres de protecció, l'actuació s'ha de subscriure a un Servei d'Atenció Presencial i Personalitzada d'Orientació a Famílies en situacions difícils.

Les funcions de l'equip assistencial i psicològic són les d'informació, assessorament, orientació i suport a les famílies que tenen problemes familiars i situacions de crisi, puntuals, derivades de les mateixes funcions que ha d'exercir la família, o ben relacionades amb el seu cicle vital i de rellevància suficient com per a acceptar o poder afectar al benestar i equilibri psicosocial del grup familiar.

El servei estarà integrat pel psicòleg o la psicòloga municipal amb la finalitat d'orientar i assessorar, dels serveis socials per a l'orientació i/o

mediació familiar, dels serveis sanitaris i es prestarà de manera directa de dilluns a divendres, excepte festius.

D'igual manera es procedirà al seguiment de famílies en situacions de dificultat, la finalitat de les quals és la identificació contínua de situacions difícils que estan afectant a les famílies en l'àmbit municipal, per a així poder abordar futures actuacions basades en l'anàlisi d'aquestes dades.