

# Guía JUNO

Manual policial de buenas prácticas  
ante la violencia machista





Guía

# JUNO



**Manual policial de  
buenas prácticas ante  
la violencia machista**

# GUÍA JUNO. MANUAL POLICIAL DE BUENAS PRÁCTICAS ANTE LA VIOLENCIA MACHISTA

Edita: Instituto Canario de Igualdad. Gobierno de Canarias

Autora: Sonia Vivas Rivera

Colaboraciones:

Jezabel Criado Gutiérrez

Primera edición: 2020

© De la edición: Instituto Canario de Igualdad

Diseño y maquetación : Sara Socias

Impresión: Litografía e Imprenta Gráficas Bordón S.L.

Depósito Legal: GC 337-2020

Impreso en España-Printed in Spain

Se autoriza la reproducción sin fines comerciales de los contenidos citando su origen.

Esta guía está disponible en la página web del Instituto Canario de Igualdad:  
[www.gobiernodecanarias.org/igualdad](http://www.gobiernodecanarias.org/igualdad)



# Índice

- Prólogo institucional.....	6-7
- Protección y seguridad como ciudadanas.....	8-11
- Justificación de la guía.....	12-13
- Introducción.....	14-16
- Legislación sobre violencias.....	17-21
- Intervenciones desde la perspectiva de los derechos humanos.....	18-20
- La importancia del trabajo policial en la lucha contra la violencia.....	25-29
- Violencias machistas ¿qué son? Violencia institucional.....	30-33
- Expresiones que nunca se deben usar en el trato con una víctima de violencia machista.....	34-38
<b>- Propuestas de mejora de las intervenciones policiales con     víctimas de violencia machista:</b>	
1- Circuito de la víctima.....	42
2- Traslados en vehículos.....	42
3- Sala de atestado específica. Personal con formación exclusiva en violencias.....	43
4- Salas habilitadas para toma de denuncias y acogimiento de los menores.....	44
5- Denuncia en domicilio o espacios no policiales.....	46
6- Abogado y psicólogo. Tándem necesario.....	47
7- Lenguaje no verbal.....	48
- La denuncia como herramienta.....	51-52
- Atestado policial. Instrucciones completas.....	53-58
- Recursos que integran la red canaria de servicios y centros de atención a mujeres víctimas de violencia.....	59-74

La violencia machista es parte del sistema de desigualdad social llamado “patriarcado”, que cada año se cobra millones de vidas de mujeres en todo el mundo. El machismo y sus violencias permean todos los rincones de la sociedad, desde el empleo, la economía o la cultura, hasta las relaciones interpersonales. Erradicar la violencia machista de nuestra sociedad requiere, por tanto, un esfuerzo por nuestra parte, que todo el mundo reconozca y asuma su parcela de responsabilidad con el fin de convertirse en sujetos activos en esta lucha. Ciudadanía, movimientos feministas e instituciones públicas cumplimos papeles fundamentales en la transformación social hacia una sociedad igualitaria y libre de machismo, así como en la contención y subsanación de las distintas violencias ejercidas contra las mujeres de forma cotidiana.

La violencia de género es también una cuestión de seguridad pública de relevancia local, nacional e internacional, habiendo sido definida a nivel internacional por la OMS como una pandemia que afecta a las mujeres por el único hecho de serlo.

El Instituto Canario de Igualdad tiene como objetivo primordial promover las condiciones que hagan real y efectiva la igualdad entre mujeres y hombres en todos los ámbitos de la vida política, económica, cultural y social de Canarias. Entre sus funciones, atribuidas por la Ley 11/1994 de 13 de enero, está la remoción de los obstáculos que impidan la plenitud de hecho y de derecho de la ciudadanía, así como la prevención y protección integral de las mujeres contra la violencia de género.

La lucha contra la violencia machista requiere del compromiso de toda la sociedad en su conjunto y especialmente de los agentes intervinientes en la protección y asistencia a las víctimas. La Ley Orgánica 1/2004, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, ya impulsa la formación policial específica sobre violencia de género como parte de la respuesta integral ante esta violencia y el Pacto de Estado contra la Violencia de Género contempla entre sus medidas la de “Ampliar la forma-

ción especializada que reciben los y las profesionales de la Administración de Justicia, y las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en materia de prevención de la violencia de género y en materia de trata”.

La Policía Municipal es la que mejor conoce la situación local y la más próxima a la ciudadanía, por lo que su trabajo resulta determinante a la hora de promover la confianza de las víctimas de violencia machista, ya que en muchas ocasiones es su primer contacto, con lo que se constituye como una pieza clave en la lucha contra este tipo de violencia. La protección institucional es un pilar fundamental a la hora de sentir seguridad como ciudadana. Cuanto más cercanos se perciba a los agentes que velan por nuestros derechos, mayor confianza tendrán las mujeres en el sistema creado para acogerlas, acompañarlas y asesorarlas.

Abordar de forma correcta la situación, entender las manifestaciones de la violencia machista, conocer el marco legal a fondo, cómo actuar ante cada caso particular, comunicarse adecuadamente ante cada nuevo escenario de violencia, entender el lenguaje no verbal, etc., son parte de la formación clave que se ofrece a través de JUNO, el proyecto piloto para agentes policiales que hemos diseñado desde el Instituto Canario de Igualdad y la Dirección General de Seguridad y Emergencia con el fin de lograr una intervención óptima.

Está entre nuestros objetivos el fomentar la máxima profesionalidad de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, promoviendo la excelencia en el trato con las víctimas y una formación idónea para que todas las mujeres nos sintamos seguras y apoyadas. De este modo, conseguiremos que aumente la proporción de denuncias, y que la víctima y quienes la rodean sientan más resguardo y protección por las autoridades.

**Kika Fumero**

Directora del Instituto Canario de Igualdad

Antes de que se aprobara por unanimidad en el Congreso de los Diputados la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, la Comunidad Autónoma de Canarias ya se había dotado de su propio instrumento legal encaminado a afrontar la lucha contra las violencias machistas que sufren las mujeres: la Ley 16/2003, de 8 de abril, de Prevención y Protección Integral de las Mujeres contra la Violencia de Género. Por Ley 1/2017, de 17 de marzo de 2017, se modificó la ley canaria para adaptarla a los convenios y recomendaciones de organizaciones europeas e internacionales, y se recordó en su Exposición de Motivos que “la violencia contra las mujeres basada en la discriminación por el hecho de ser mujer constituye una violación de los derechos humanos”. Hoy esa afirmación puede parecer una obviedad, pero debemos recordar que no fue hasta la segunda mitad del siglo XX cuando se inició el pedregoso camino para que la violencia contra las mujeres dejara de ser conceptualizada por la sociedad y los poderes públicos como un problema privado y fuera considerada, como lo es en la actualidad, el grave atentado contra los derechos humanos de las mujeres y las niñas que siempre ha sido.

El trabajo de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, Fiscalía y Sistema Judicial, entre otras instituciones que cooperan en este ámbito, no se limita a prevenir, detectar y castigar las distintas expresiones que la violencia contra las mujeres adopta en el día a día, sino que se extiende también y muy especialmente a proteger, informar y dar apoyo a las mujeres que son víctimas de violencia machista. En este contexto, es preciso detenerse en otra obviedad: la víctima de violencia de género, o de otras formas de violencia que sufren las mujeres por el hecho de serlo al margen de la relación de pareja, es la víctima de un delito y, como tal, su protección está amparada por la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima. Tiene, como cualquier otra víctima de un delito, “derecho a recibir un trato respetuoso, profesional, individualizado y no discriminatorio desde su primer contacto con las autoridades o funcionarios”, entre otros derechos a los que se refiere el artículo 3 de la Ley. Sin olvidar este punto de partida, hay circunstancias específicas que caracterizan a los delitos de violencia machista y los hacen diferentes a todos los demás que recoge el Código Penal, y que en consecuencia nos exigen una formación especializada y, en ocasiones, un esfuerzo que va más allá del desempeño profesional.



A las dificultades y exigencias a que se enfrenta la actuación policial en relación con cualquier hecho delictivo se suman, en primer lugar, las raíces aún firmes que en la sociedad y la cultura tienen las causas que subyacen en la violencia contra las mujeres. Dice el Convenio de Estambul de 11 de mayo de 2011 que “La violencia contra la mujer es una manifestación del desequilibrio histórico entre la mujer y el hombre que ha llevado a la dominación y a la discriminación de la mujer por el hombre, privando así a la mujer de su plena emancipación”. Sin embargo y pese al consenso político que reflejan esta y otras convenciones internacionales acerca de la gravedad de un problema que afecta a la mitad de la población mundial, a ninguna víctima de delito se cuestiona con tanto encono como a la víctima de delitos de violencia de género u otras violencias contra la mujer. En ningún otro campo la Policía y sus Agentes encuentran no solo serias dificultades para lograr que las víctimas interpongan una denuncia, sino además una necesidad de combatir los bulos y la desinformación intencionada que se vierten tanto en ámbitos privados como públicos, y que se propagan en redes sociales y medios de comunicación. Para ser parte de la solución es crucial enfrentar los prejuicios y las falacias machistas, que refuerzan la posición de los agresores y acorralan a las víctimas, y es preciso hacerlo empleando datos reales y desde un conocimiento profundo de las especificidades de los delitos de violencia machista y de las necesidades de las mujeres que los sufren.

Al yugo de la dependencia afectiva, emocional y en muchas ocasiones también económica que tiene la víctima respecto de su agresor, se suma así el temor a ser cuestionada por su círculo y por la sociedad. Ello implica la exigencia de un esfuerzo adicional y conocimientos especiales que nos permitan acercarnos a esas mujeres, recuperar su confianza y atraerlas hacia un proceso en el que podamos ayudar a mejorar sus vidas, y en su caso las de sus familias.

En este contexto, la actuación individual de cada Agente para transmitir confianza y seguridad a la víctima en los primeros momentos del proceso es determinante. Aun en los casos en que la mujer no se encuentra todavía en condiciones de interponer una denuncia, la labor de la Policía contribuirá a que ella llegue a reconocerse como víctima, un paso

imprescindible en el camino para que pueda abandonar el denominado “círculo de la violencia”. La comprensión hallada en esa primera actuación policial aporta una luz en el contexto de oscuridad e indefensión en que algunas mujeres víctimas de violencia de género habitan, las animará a acudir a Servicios Sociales o permitirá que ante nuevas situaciones de maltrato decidan, esta vez sí, denunciar a su agresor.

Es común entre quienes luchamos por erradicar las violencias contra las mujeres la sensación de frustración que produce la reticencia de las víctimas para denunciar estos hechos, o la retirada posterior de esas denuncias en sede judicial y el uso de la dispensa de declarar contra el autor del delito. En su memoria anual, la Fiscalía General del Estado alerta del “grave espacio de impunidad” que tal dispensa propicia, y de que esa posibilidad que la víctima tiene de no declarar contra el autor del delito supone, de un lado, un elemento perturbador del carácter público de los delitos relativos a la violencia de género y, de otro, un elemento de presión sobre víctimas que además se encuentran en una situación de grave vulnerabilidad.

Sin perjuicio de la necesidad de modificaciones legales que reclama la Fiscalía, la ausencia de denuncia o su posterior retirada ponen de nuevo el foco en la actuación individual de cada Agente de Policía, que puede evitar que los procedimientos judiciales terminen en sobreseimientos o absoluciones por ausencia de declaración de la víctima. La importancia de las manifestaciones de las y los Agentes que acuden al lugar de los hechos acerca de lo que ven y aprecian es entonces capital. No se trata solo de las declaraciones que puedan hacer víctimas, testigos y agresores, de las que la Policía es testigo de referencia, sino de su condición de testigos directos de hechos que muchas veces permiten fundamentar sentencias condenatorias. El testimonio de referencia forma parte del acervo probatorio en contra del reo siempre que no sea la única prueba de cargo, pero hay hechos directamente presenciados durante la actuación policial que sí pueden enervar la presunción de inocencia e impedir que el delito quede impune. La existencia de una llamada previa de auxilio, la situación

emocional de la víctima y del autor, los posibles vestigios lesivos que se observen, el estado de la vivienda y si hay desperfectos compatibles con actos de violencia, o la ausencia de otras respuestas razonables o compatibles, son circunstancias concurrentes que, aportadas por testigos cuya credibilidad es tan relevante, permitirán a quien juzga hacer deducciones razonables y lógicas sobre esos hechos-base que conduzcan a sentencias condenatorias.

Las víctimas siguen precisando de apoyo policial aun cuando hayan formulado denuncia, e incluso después de que se hayan acordado medidas cautelares judiciales en el seno de órdenes de protección, o se hayan impuesto penas de prohibición de acercamiento y comunicación. Muchas víctimas hablan de la tranquilidad que les produce la llamada de su Agente de referencia, o la ronda del coche policial que se cerciora de que el agresor no quebrante esas medidas o penas. Sus testimonios de gratitud hacia las mujeres y hombres uniformados que les transmitieron la calidez y seguridad que precisaban en momentos difíciles llegan a quienes atendemos a esas víctimas en el -siempre demasiado largo- proceso que sigue a la investigación inicial.

Por último, para alcanzar el ambicioso objetivo que en última instancia persigue este manual, es deseable que exista la mayor comunicación y coordinación posibles entre las distintas instancias que intervienen en la lucha contra las variadas formas de violencia contra las mujeres. Es necesario para compartir información útil que haga más eficaz nuestro trabajo y nos permita llevar a buen término cada uno de los procedimientos, pero también lo es para apoyarnos, conocer y reconocer el esfuerzo de cada eslabón de la cadena y recordar que cada aportación es imprescindible para lograr el fin último de erradicar la violencia machista de la sociedad

**Jezabel Criado Gutiérrez**

Fiscal de la Fiscalía Provincial de Santa Cruz de Tenerife

Tanto la mitología griega como la romana, en sus comprensiones de un mundo y un universo politeísta, poseían figuras con forma de deidades. Estas diosas y dioses tenían asignadas tareas de protección y guarda sobre todo lo conocido e imaginable. Las cosechas, el vino y la caza son ejemplos de esos protectorados asignados a las figuras mitológicas más conocidas, que han sido capaces de trascender vivas en la memoria colectiva hasta nuestros días.

Aquellas que han logrado abrirse paso a lo largo de los siglos para seguir estando presentes en pensamiento común de esta época. El mundo estaba, por tanto, regido por diosas, dioses y semidioses los cuales formaban un entramado familiar que dominaba lo contenido en la naturaleza, la sociedad y la vida en general.

Las mujeres también eran objeto de esa protección, siendo que en la mitología griega la diosa “Hera” se encargaba de protegerlas y “Juno”, su homóloga en la mitología romana, fue quien tomó más tarde ese relevo. Juno cuidaba de ellas y las acompañaba en sus avatares terrestres. Ese era su cometido.

Ambas diosas representaron la ayuda y la defensa de los derechos de las mujeres en periodos muy lejanos. Etapas que fueron los cimientos de la construcción de nuestra civilización tal y como la conocemos a día de hoy.

Ya en épocas lejanas, la violencia contra la mujer se vislumbraba en la configuración de la propia sociedad. Narrativas sobre violaciones y agresiones motivadas por género, eran constantes y estaban normalizadas. Se podría decir que la violencia contra la mujer era algo que formaba parte de la cotidianidad.

Esos sucesos de violencia selectiva y extrema quedaron escritos y narrados en innumerables historias de diosas. Cuentos, fábulas y leyendas que perduran para narrarnos que la violencia contra la mujer es una estructura que ha sobrevivido a los siglos, las culturas y los años.

Desafortunadamente algunos de esos comportamientos contra los derechos de las mujeres no han cesado. Todo lo contrario, han continuado, adaptándose en forma a las formas políticas y sociales actuales. Perpetuando dolor y sufrimiento extremo a la mitad de la población que representa el género femenino.

Sucede que ahora es el sistema de derecho y no las deidades, quien tiene la ardua tarea de proteger a las víctimas, de una violencia, que es contemporánea y que ha decidido no marcharse.

La policía y el sistema jurídico como tal, toma el relevo en nuestra modernidad, para ofrecer el amparo a las miles y miles de mujeres que anualmente son agredidas por varones.

Esta guía y el proyecto en el que está enmarcada tiene el nombre de Juno, por el paralelismo existente entre la deidad y el trabajo arduo de nuestras Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en esta lucha.

Poniendo el acento y resaltando la entrega y dedicación de nuestros agentes en la defensa de la mujer y de sus hijos e hijas.

Pero las cifras de agresiones nos demuestran que queda aún mucho por hacer y por caminar para lograr una igualdad social efectiva en nuestra sociedad. Por ese motivo hay que seguir trabajando decididamente para conseguir el fin de la violencia como forma de control a la mujer.

El punto de partida de esta guía es una metáfora con la que trato de expresar y de resaltar el nexo intangible que se establece entre la víctima y la institución policial encarnada en el o la agente que la asiste.

Es una forma de rescatar ese hilo conductor que es invisible pero que está construido de confianza y apoyo. Un hilo que, a modo de cable, conecta a la mujer con la posibilidad de salir de su situación de violencia acompañada.

Creo necesario poner en valor la gran importancia de una profesión que es imprescindible para combatir las violencias machistas y poder lograr las cuotas de protección a las víctimas que nuestra sociedad necesita.

El motor de esta guía es alumbrar ese canal invisible de confianza y ayuda entre la policía y la víctima, dotándolo de una herramienta que conduzca toda intervención a la excelencia, que necesita para ello, lograr erradicar las violencias secundarias.

Quiero finalizar esta justificación alabando el trabajo decidido y valiente de tantos y tantas uniformadas, que entienden la violencia contra la mujer como un mal que nos daña a todas y a todos y que luchan arduamente, cada día, por combatir sus efectos devastadores. Personas anónimas que con su buen hacer posibilitan que erradicar la violencia machista sea una posibilidad alcanzable. A todas y todos ellos, gracias.

### **Sonia Vivas Rivera**

Regidora de familia, feminisme i LGBTI de l'Ajuntament de Palma

La violencia sobre la mujer es un problema de perspectiva global. Un fenómeno doloroso y de gran magnitud que hunde sus raíces en el machismo estructural existente en todas las sociedades.

Es un delito público, porque nos atenta como sociedad. Daña los valores de convivencia y de relación que debería mantener sana nuestra democracia. Nos erosiona en conjunto.

Las formas de violencia que sufren las mujeres en el mundo son dispares y variadas. Se enmarcan en el entramado de valores sociales que tienen los grupos humanos donde se producen. De ahí la importancia de contextualizarlas, ya que sin esa precisión no podremos entender a qué razonamientos atiende y cómo opera esa violencia dentro de cada marco social concreto. Solo así, desde el estudio y la comprensión del fenómeno pleno de la violencia como tal, seremos capaces de entenderla y poder desmontarla. Es este desandamiaje, la clave para lograr tener hombres y mujeres capaces de vivir en igualdad y de caminar juntos de la mano. De ese modo garantizaremos sociedades más igualitarias. Hombres y mujeres mejores y familias más felices y plenas.

La violencia contra la mujer no es una lacra. Denominarla así es aceptar que no podemos cambiar la situación de violencia sistemática que vive la mitad de la población.

La violencia contra la mujer es la expresión de una sociedad que entiende que el varón es la hegemonía y ellas subsidiarias o accesorias. Por ese desequilibrio en la expresión de su humanidad sucede que algunos varones, demasiados, utilizan la violencia para lograr que la mujer obedezca el mandato que dicta el patriarcado. La obediencia es para ellas y el mando para ejercerlo ellos. Ese es el reparto.

El machismo es por tanto una enfermedad de transmisión social y los agresores machistas son los moralizadores y los guardianes del orden patriarcal necesarios para hacerlo cumplir.

Son por tanto hombres instaurados en su privilegio, dispuestos a hacer cumplir ese mandato, utilizando la vía de la violencia también como herramienta en caso de ser necesario.

Esa estructura que sostiene los ideales machistas, se ve claramente en las relaciones de pareja. Pero la violencia contra la mujer trasciende el ámbito de la familia, dándose en espacios públicos, relaciones laborales,

medios de comunicación y en general en todas partes y lugares. De ahí que digamos que es sistémica y que el patriarcado es un sistema porque es la concepción de todo lo que conocemos.

Nada escapa a esa forma de entender nuestro mundo. Solo el feminismo es la propuesta de un cambio que se antoja más que nunca imprescindible para un avance social necesario y de justicia social.

La violencia de género fue tratada históricamente como un problema que pertenecía al ámbito privado. El logro de los últimos años ha sido el reconocimiento de que nunca debe quedar circunscrita al interior de los hogares.

La violencia contra la mujer es selectiva, demostrando así que detrás hay un compendio de ideas que la sustentan y que tienen como denominador común la creencia de que la mujer es una pertenencia. Esas ideas despojan a la mujer de sus derechos humanos, acercándola a la categoría de cosa propia o de objeto.

**Sabemos que la gran mayoría de las víctimas quedan supeditadas psicológicamente a sus agresores en un ciclo denominado “círculo de la violencia”, donde sus victimarios actúan restándoles el empoderamiento necesario para pedir ayuda. Nombrar y reconocerse a sí mismas como víctimas es prioritario para dar el primer paso y salir de la situación de violencia.**

El agresor actúa aislándolas de todas las personas que las rodean y las conectan con el exterior, evitando así que puedan pedir ayuda o denunciar sus situaciones.

Por ello la normalización de esa violencia, es también un combate al que hemos de dar batalla. Esa aceptación de la violencia cotidiana es uno de los motivos por los cuales muchas de víctimas deciden retirar las denuncias una vez interpuestas o no personarse en los procesos que se inician de oficio.

Estas situaciones afectan de manera directa también a los menores que se encuentran dentro del entorno familiar en el que suceden las agresiones. Eso los convierte en víctimas directas de una violencia que les causa enormes secuelas psicológicas y que los acompañará durante toda su vida. Experiencias que marcarán sus trayectorias vitales y también su existencia.

Por eso decimos que la violencia es pegajosa, porque acaba impregnando todo lo que toca. Porque lo invade todo.

**La violencia contra la mujer se muestra de manera flagrante y atroz cuando adopta la forma de agresiones físicas como el maltrato, el abuso, la violación y el feminicidio. Pero también tiene otras formas de presentación, que no por su sutileza son menos dañinas, como la violencia psicológica o la económica.**

Es importante nombrar el carácter instrumental de la violencia, que es usada para colocar mediante el sometimiento a la mujer en el lugar social que entiende que le corresponde. Ese espacio es el de subordinación al varón y el de la obediencia.

A día de hoy los índices de violencia machista representan una de las mayores preocupaciones de la ciudadanía, que lógicamente, debido a su enorme volumen por sus abultadas cifras, impiden una relación sana y horizontal entre hombres y mujeres.

Las situaciones que resultan más difíciles de detectar son la violencia psicológica o la económica.

El feminicidio es la forma más brutal de violencia machista. Representa sin duda la punta de un iceberg del cual desconocemos el tamaño real. Esto se debe a la enorme magnitud de lo oculto y a la negación, aún a día de hoy a reconocer el término en la legislación de nuestro país.

No debemos obviar, por lo tanto, que, pese a que la cifra oficial de asesinadas por la violencia de género es alarmante, dicha cifra no ha tenido en cuenta a todas las víctimas de violencias machistas. Hasta ahora la violencia que se ha atendido de manera específica dentro de nuestro ordenamiento jurídico ha sido la que sucede en el seno de las relaciones de pareja. Esa concepción monocolor y estanca del fenómeno, deja atrás muchas violencias que no han tenido su espacio legal concreto. Por ello hablo de violencias machistas, para no ceñirme al corsé legal que debe ampliarse para que todas entren dentro.



# Legislación sobre violencias



Nuestra legislación actual cuenta con diferentes herramientas legales para luchar contra la violencia machista.

En las siguientes páginas se desarrollará a grandes rasgos esa normativa, así como algunas directivas que, sin tener rango de ley, inciden en el tratamiento de las violencias.

### **Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.**

Representó un gran avance ya que dentro de su despliegue normativo tuvo en cuenta la aplicación de unas medidas muy importantes para la prevención, la sensibilización, la detección y el reconocimiento de una serie de derechos, entre los que se incluye la asistencia social integral. Si bien es cierto que su abanico o rango de acción es muy limitado ya que solo contempla como víctimas a las que tuvieron o hubieran tenido una relación afectiva con su agresor.

Esta ley, pese a representar una gran herramienta en su momento, dejó fuera de la cobertura legal a todas aquellas mujeres agredidas o atacadas por algún varón que no fuera su pareja o ex pareja.

Sabemos entonces que la violencia machista es mucho más que los datos oficiales que manejamos y que, por lo tanto, impacta en lo brutal, trascendiendo todos los datos conocidos y registrados oficialmente.

La normativa trajo aparejada también algunas acciones relacionadas con la tutela de las víctimas en el ámbito penal y judicial que implica de manera directa a las Policías Locales.

Concretamente en el artículo 31 se refiere a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad exponiendo que será “El Gobierno, con el fin de hacer más efectiva la protección de las víctimas, quien promoverá las actuaciones necesarias para que las Policías Locales, en el marco de su colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado cooperen en asegurar el cumplimiento de las medidas acordadas por los órganos judiciales”.

Una cooperación que se hace cuanto menos necesaria e imprescindible y que convierte a las FCS en punta de lanza en la lucha contra el maltrato a la mujer.

## Constitución Española

Nuestra Constitución, en su articulado relativo a derechos fundamentales, ya hacía, en la fundación de nuestra democracia, alusión al horizonte que quería dibujar rezando así:

Artículo 14 de la C.E: “Los españoles son iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social”.

## Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra la mujer y la violencia doméstica (Convenio de Estambul).

Nuestro país es firmante de este acuerdo que entró en vigor el 1 de agosto de 2014, siendo esta una herramienta también de aplicación que marca y dibuja hacia dónde ir.

## Agenda 20-30

Impulsada por el Ministerio de Derechos sociales y agenda 20-30, marca los hitos a lograr en los próximos diez años por nuestro país en diferentes materias.

Es una herramienta que lleva adelante un *“compromiso firme con la comunidad internacional para el logro de la igualdad de género y el empoderamiento de todas las mujeres y niñas a través de un objetivo específico y de forma transversal en otros objetivos”*.

En su artículo cinco hace un despliegue en tres puntos concretos sobre las violencias machistas:

### > 5.1 PONER FIN A LA DISCRIMINACIÓN

Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo.

## > 5.2 VIOLENCIA DE GÉNERO

Eliminar todas las formas de violencia contra todas las mujeres y las niñas en los ámbitos público y privado, incluidas la trata y la explotación sexual y otros tipos de explotación.

## > 5.3 MATRIMONIO INFANTIL Y MUTILACIÓN GENITAL FEMENINA

Eliminar todas las prácticas nocivas, como el matrimonio infantil, precoz y forzado y la mutilación genital femenina.

En este quinto objetivo el Ministerio prosigue haciendo la siguiente declaración de intenciones:

*“Nuestra sociedad sigue teniendo que hacer frente a retos fundamentales para alcanzar la igualdad real y efectiva. A pesar de la igualdad reconocida en la Constitución y en nuestro ordenamiento jurídico, y de los significativos progresos hechos en los últimos años, persisten discriminaciones que van desde las formas más extremas –como las que padecen las mujeres víctimas de violencia-, a las menos perceptibles que se dan día a día en todos los ámbitos. En este sentido es fundamental atender a colectivos víctimas de discriminación múltiple, muchas veces ocultos hasta ahora, como el de las mujeres y niñas con discapacidad”.*

Y arroja los siguientes datos:

*“Desde 2003 (que se computan los asesinatos de violencia de género), 973 mujeres han sido asesinadas en España por sus parejas o ex parejas, en 2018, han sido 47 mujeres asesinadas”.*

Existen también como se expone al inicio del apartado, numerosas directivas, códigos y declaraciones que regulan la intervención con las mujeres víctimas de violencia.

Se exponen a continuación algunas de las más importantes debido a lo abundante de las mismas:

- **Ley 1/2010, de 26 de febrero, canaria de igualdad entre mujeres y hombres.**
- **Pacto de Estado contra la Violencia de Género.**

- **Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.**
- **Código de Violencia de Género y Doméstica** del Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las cortes y Memoria Democrática.
- La **Declaración de Naciones Unidas sobre la eliminación de la violencia sobre la mujer**, proclamada en diciembre de 1993 por su Asamblea General.
- La **Declaración de Intenciones de la Organización de Naciones Unidas en la IV Conferencia Mundial**, realizada en 1995, reconoció que la violencia contra las mujeres era un escollo para lograr los objetivos de igualdad, desarrollo y paz. Insistió en que la violencia viola y menoscaba el disfrute de los derechos humanos y las libertades fundamentales de todas las víctimas que la sufren.
- La **Declaración en la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación sobre la mujer** de 1979.
- Las **Resoluciones de la última Cumbre Internacional sobre la Mujer** celebrada en Pekín en septiembre de 1995.
- La **Resolución WHA49.25 de la Asamblea Mundial de la Salud** declarando la violencia como problema prioritario de salud pública proclamada en 1996 por la OMS.
- El **informe del Parlamento Europeo** de julio de 1997.
- La **Resolución de la Comisión de Derechos Humanos de Naciones Unidas** de 1997.
- La Declaración de 1999 como **Año Europeo de Lucha Contra la Violencia de Género**, entre otros.
- La **Decisión del Parlamento Europeo n.º 803/2004/CE** por la que se aprueba un programa de acción comunitario (2004-2008) para prevenir y combatir la violencia ejercida sobre la infancia, los jóvenes y las mujeres y proteger a las víctimas y grupos de riesgo (programa Daphne II), ha fijado la posición y estrategia de los representantes de la ciudadanía de la Unión al respecto.

La igualdad real de mujeres y hombres es por lo tanto un principio jurídico universal, reconocido en diversos textos internacionales sobre derechos humanos, de los que nuestro país es firmante.

# Intervenciones desde la perspectiva de los derechos humanos



El trabajo policial no puede considerarse ajeno a la salvaguarda de los derechos humanos, ya que su devenir está completamente engarzado e imbricado en ella. Concebir, desde los poderes institucionales, que los derechos humanos son trabajo exclusivo de las ONG, es un error común. Por ese motivo se fabrican programas formativos carentes de una necesaria perspectiva práctica.

Las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad deben trabajar bajo el paraguas de estos derechos que son universales y garantizarlos, dándoles el carácter de prioridad que tienen.

Es por ese motivo que las formaciones deben implicar a los y las uniformadas en su desarrollo como teoría y praxis.

Los planes de formación policial contienen asignaturas que tienen que ver con las Altas Instituciones de la Unión Europea, pero no instruyen en su aplicación práctica.

Son, por lo tanto, en demasiadas ocasiones, planes formativos más teóricos que aportan conocimientos sin perspectiva de acción.

Los agentes han de hacer un esfuerzo personal en aplicarlos de manera correcta, llegando a asumir el coste personal de su propia formación, más allá de lo que se les provee para el desarrollo excelente de su trabajo.

Decíamos que los servicios de seguridad pública deben servir al ciudadano y ciudadana por encima del derecho a la propiedad privada o la protección de las cosas materiales. Y en ese paradigma de valores hay que seguir trabajando con los derechos humanos como bandera para lograr la justicia social.

La atención telefónica, la recogida de denuncias, las entrevistas e incluso las privaciones de libertad y detenciones, deben realizarse siempre en base al respeto absoluto a la humanidad como punto de salida y de llegada. Como cuestión inherente a todas y todos.

De ahí que sea primordial favorecer una formación transversal en todas sus vertientes del desarrollo profesional de nuestros y nuestras agentes.

Modelos policiales como el de Irlanda ponen el acento en preservar la humanidad como bandera. Son los espejos en los que debemos mirarnos, adoptando iniciativas que ya estén en marcha en lugares donde las formaciones han resultado favorecedoras y han permitido altas cuotas de confiabilidad de la ciudadanía en sus policías.

Esa confianza se traduce también en una mayor cercanía y colaboración entre las fuerzas de seguridad y los ciudadanos, facilitando el traspaso de información y la colaboración ciudadana en el esclarecimiento de diversos delitos, algo de inestimable valor añadido para toda investigación.

Hemos de ser capaces de realizar fructíferos acercamientos a los colectivos sociales menos favorecidos, e incluir en el trabajo diario la perspectiva social y de género necesaria para abarcar todo el espectro social al que nos debemos.

La policía es un servicio para todos y de todos, realizado por unos y unas pocas ciudadanas ejemplares que se entregan a los suyos para servirles con esmero.



# La importancia del trabajo policial en la lucha contra la violencia



No fue hasta el año 2003 cuando se empezaron a registrar oficialmente los denominados crímenes por violencia de género.

A partir de ese momento es cuando se inició un recuento de todas aquellas mujeres asesinadas por sus parejas o exparejas varones. Pero el vacío legal existente no ha permitido atender de igual forma al resto de mujeres que no eran o habían sido, parejas sentimentales de sus agresores.

Desde entonces se han contabilizado más de mil asesinatos contemplados como tal por la Ley de Violencia de Género. No obstante, otras fuentes no oficiales, pero sí rigurosas y de importancia en nuestro país, como [femicidio.net](http://femicidio.net), amplían la cifra categorizando los distintos tipos de asesinatos selectivos.

Esta cifra nos habla de un ataque sistemático a la mujer por el hecho de serlo y nombra una construcción de lo masculino edificada sobre la idea de pertenencia de lo femenino como cosa propia.

Narra también la subsidiariedad del rol de la mujer en la sociedad.

La cifra de huérfanos y huérfanas es la evidencia del poder de un terrorismo machista que se palpa en números de guerra y cifras de contienda y que deja a su paso a numerosos niños y niñas huérfanos y familias rotas y devastadas.

En el año 2019 hubo más de 5.000 menores en situación de vulnerabilidad y más de 80 niños y niñas estuvieron en riesgo de exclusión, debido a la violencia ejercida sobre sus madres. La violencia no solo afecta a las víctimas en la esfera de lo físico sino también en el ámbito psicológico. Uno de sus efectos más flagrantes es la imposibilidad de poseer el equilibrio emocional necesario para la búsqueda de empleo. Por lo que entorpece la reconstrucción de sus propios relatos.

La violencia es contraria a la vida y al libre desarrollo del ser humano de manera plena.

Nos encontramos ante un problema gravísimo que nos reclama como sociedad, y más si cabe, como profesionales de la seguridad pública, ya que se espera de todos nosotros, una respuesta óptima, adecuada y contundente a un problema que preocupa a todas las instituciones del Estado y a la ciudadanía en general.

Al cabo del año se interponen en nuestro país una media de cien mil denuncias por violencia machista. Las cifras van oscilando, pero se mantienen estables en unos números aproximados que marcan una tendencia constante en ocasiones al alza. El fenómeno es multidisciplinar y en su descenso o aumento se encuentran implicados numerosos factores que tienen que ver con distintas cuestiones contextuales.

La mayoría de las mujeres que interponen denuncia lo hacen acudiendo a dependencias policiales y muchas de ellas, antes de eso, han sido atendidas por uniformados en sus domicilios o en los lugares en los que se ha sucedido el episodio violento que dio como resultado la apertura de diligencias.

Eso significa que las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad están en la primera línea de ayuda a las mujeres víctimas de violencia y que por lo tanto la tarea encomendada por la sociedad para trabajar en esa materia, obliga a su especialización.

Es imperativo también la creación de unidades específicas para hacer frente de manera profesionalizada al problema acuciante de una contienda, que provoca cientos de heridas y decenas de muertas.

La formación y la sensibilización, desde la empatía, en lo que es un delito público que afecta a la sociedad en general, precisa del trabajo de todas y todos los agentes gubernamentales para su erradicación.

Apoyar el estudio del fenómeno para su comprensión es la clave para poder asistir de manera adecuada a las mujeres.

Conocer los mecanismos de la violencia ayuda a dar una respuesta sa-

tisfactoria y posibilita que se pueda dejar atrás dicha situación a la que muchas veces las mujeres no ven salida. Ello es debido a la situación de la mujer como sujeto precarizado de nuestra sociedad.

Las instituciones y los expertos apuntan a la necesidad de la denuncia. Sin embargo, por poner un ejemplo, de las 52 víctimas por violencia de género que se registraron desde el inicio del año hasta el mes de octubre de 2019, un total de 40 no había presentado denuncia. Esto indica que debemos ser capaces de generar la confianza institucional suficiente para lograr que las víctimas sientan la confianza necesaria que les ayudará a dar el paso definitivo de poner voz a su situación.

También es primordial establecer mecanismos de protección óptimos y adecuados que permitan eliminar estas situaciones.

La Policía Nacional, la Guardia Civil y las Policías Autonómicas tienen la competencia en la investigación de delitos, pero existen numerosos ayuntamientos adheridos ya al sistema policial de seguimiento de las víctimas de violencia de género VIOGEN.

En su afán de servicio muchas plantillas de policía local cuentan ya con unidades específicas de violencia contra la mujer en sus corporaciones municipales, demostrando así el buen hacer de quienes están más próximos al ciudadano.

Es por tanto una evidencia de sus enormes ganas de combatir este atentado contra la mitad de la población y ayudar a su señalamiento persiguiéndolo.

En pocos años estas unidades específicas se han mostrado eficaces y han aportado un alto grado de implicación, con excelentes resultados en la defensa de los derechos de las mujeres y la erradicación de las violencias que las acucian.

Las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad son por tanto las encargadas, no solo de intervenir en primera instancia y de dar protección a las víctimas y sus hijos e hijas, sino que también deben realizar un trabajo minucio-

so que dé pie a un buen proceso judicial garante de derechos.

En definitiva, que preserve a las mujeres y a los niños y niñas de violencias secundarias.

Las mujeres en infinidad de ocasiones acuden a las comisarias buscando una solución a un sufrimiento que son incapaces de abordar y a veces incluso de nombrar y reconocer como maltrato.

El enmascaramiento de las violencias cotidianas hace que muchas veces la propia víctima no tome conciencia real de su condición de víctima de malos tratos, hasta verse sentada frente al instructor de su atestado, tras haber sido agredida deliberadamente.

Por eso es tan importante el desempeño del rol de acompañamiento y tutoría de los agentes especializados. Son figuras indispensables para redondear una actuación policial que debe entender las enormes complicaciones psicológicas que atraviesa la mujer al recurrir al sistema penal para poder solucionar y poner fin a su situación.

Por todo ello es muy importante la labor de los uniformados, no solo por su desempeño técnico, sino también en la vertiente humana de comprensión de un proceso tan delicado.

La capacitación técnica y psicológica para abordar el tratamiento de las víctimas de violencia machista es algo que ha ido evolucionando en los últimos años y muchos policías se han incluso pagado formaciones específicas con sus recursos propios. Este hecho demuestra las enormes inquietudes y ganas por ofrecer una asistencia de primera calidad a todas aquellas mujeres que lo precisan. Pero no hay que dejar de lado que debe ser el Estado quien provea de formación y capacitación a los agentes facilitando cursos, talleres y el acceso a todas las formaciones de manera gratuita para su especialización en este campo.

Ese es también uno de los corazones que late en la elaboración de esta guía, el de aportar desde el Gobierno Canario, una herramienta más para seguir la lucha.

# Violencias machistas ¿Qué son?



Las violencias machistas son todas aquellas acciones intencionales o no, que contribuyen al menoscabo sistemático de la dignidad, la estima y la integridad física y mental de las mujeres y de las niñas.

Son llamadas “de tipo estructural” porque están contenidas en el corazón de todas las sociedades, entroncando radicalmente las relaciones entre personas y se enmarcan, por lo tanto, en todos y cada uno de los contextos donde se dan. Depende del entorno social en el que están inmersas se producen de una u otra forma, evidenciando así los valores sociales de las comunidades donde suceden.

Las violencias machistas son la expresión clara de la desigualdad social de las mujeres en la sociedad y también por supuesto de los privilegios masculinos predominantes.

Son la forma que tiene el patriarcado de moralizar la vida de las mujeres y de las niñas, usando para ello la fuerza física o la coerción como herramienta que permite mostrarles cuál es el sitio que se considera óptimo para ellas en el entramado social. Es un andamiaje vertical que no goza de horizontalidad alguna, siendo que el género femenino permanece siempre debajo del masculino y es considerado como supletorio.

Muchas veces la violencia se realiza a través de lo simbólico, mediante prejuicios y/o con el ideario colectivo de lo que significa ser hombre y ser mujer en nuestra sociedad. Así se crean los estereotipos y los prejuicios.

Todas las expresiones de violencia machista están incardinadas a legitimar esa reproducción de supremacía del poder masculino sobre el femenino, y, por lo tanto, a reprender a la mujer que intenta escapar al sistema de creencias y roles reservado para ella. Los castigos dependen también del propio entorno en el que se enmarca la violencia y corre parejo al tipo de sociedades en el que se contextualizan.

### Estas violencias se expresan de distintas formas:

- violencia patrimonial y económica.
- prostitución y trata.
- violencia simbólica.
- matrimonio forzosos.
- mutilación genital femenina.
- violación, abusos y agresiones múltiples.
- malos tratos y violencia.
- acoso laboral.
- brecha laboral por cuestión de género.
- violencia obstetricia.
- matrimonio forzoso.
- explotación reproductiva.
- violencia doméstica.
- violencia institucional.

La **violencia institucional** es aquella que adopta distintas formas y que es física, sexual, psíquica o incluso simbólica y se ejerce a modo de abuso por parte del Estado y las instituciones que lo representan en cualquier nivel.

Actúan reforzando las estructuras de dominación existentes en la sociedad y legitimando esa verticalidad que coloca a la mujer, siempre, en un espacio de inferioridad respecto al varón.



Se lleva a cabo por los funcionarios o por las propias instituciones. Generalmente es debida a la ausencia de protocolos y directrices que impidan taxativamente las prácticas que erosionen de nuevo a la víctima, durante el proceso en el que es asistida por el organismo concreto.

Los funcionarios, que cumpliendo sus funciones colocan a la víctima en una nueva situación de maltrato, ya sea por omisión de normas de protección, como por la ausencia de las mismas, incurren en este hecho.

Los descuidos o reglamentos que no tienen en cuenta todos los sistemas de protección de la mujer y las dejan en situación de desprotección, son prácticas lacerantes comprendidas en este tipo de maltrato concreto.

Cuando un ciudadano o ciudadana habla con un agente de la autoridad está hablando con el Estado, pues es a través de él o de ella como el Estado se expresa. Esa máxima debe ser incorporada en el ideario colectivo de todos los funcionarios y funcionarias que trabajan de manera directa o indirecta en el entramado institucional.

Ahí radica la importancia de entender que el poder que se representa desde el uniforme y que este poder dimana de las propias instituciones a las que se encarna.

Este tipo de violencia es la responsable de la pérdida de confianza de la mujer en las instituciones, que deben protegerla y que son el único lugar al que puede recurrir para lograr anteponerse a su situación. Es por lo tanto necesario evitarla.

Para las FCS el inicio de procesos penales por maltrato, entra dentro de la rutina diaria, pero para la víctima es un paso muy importante repleto de incertidumbres y miedos.

Se ha de ser capaz de ofrecer la confianza necesaria para que prosiga adelante acompañada y con toda la información necesaria.

# Expresiones que nunca se deben usar en el trato con una víctima de violencia machista



Hacer uso de expresiones inadecuadas puede provocar enormes daños a la víctima y bloquear el inicio del trámite que le permitirá tener la ayuda que tanto precisa. Por ese motivo es muy importante evitar lo que es sin duda, una victimización secundaria.

En multitud de ocasiones hablamos de las violencias múltiples o de la re-victimización de la víctima, para referirnos a esa violencia que, de manera no deseada, se produce dentro de las propias instituciones. Es la denominada violencia institucional de la que hablábamos en el capítulo anterior.

Del mismo modo, se debe huir también de hacer uso de aquellas actitudes, que puedan hacer sentir a la mujer que de alguna manera es culpable, o podría tener alguna responsabilidad en la situación que atraviesa. Este hecho no puede darse bajo ningún concepto.

Normalizar las situaciones maltratantes o exculpar al agresor puede tener enormes consecuencias negativas para la mujer. No hay que olvidar que ella se encuentra inmersa en un proceso mental y psicológico, que le genera enorme inestabilidad por lo delicado y profundamente doloroso.

La importancia de creerla y lograr transmitírselo, sin poner la mínima cuestión a su relato, ni emitir juicios, ni críticas, es básico para lograr acompañarla de manera óptima en su camino judicial.

Las principales actitudes que conviene evitar son aquellas que pueden hacer que se sienta, como decíamos, culpable o responsable en parte de lo acaecido y serían, por lo tanto, algunas de las preguntas o afirmaciones como las que siguen a continuación:

- ¿Por qué si dice que quiere dejar la relación no la deja?
- ¿Por qué si dice que quiere dejar la relación sigue o vuelve usted con él?
- Es muy sencillo, déjelo.
- Yo no lo aguantaría.
- Yo tengo claro lo que haría.
- ¿Por qué caminaba usted por allí a esa hora?
- ¿No podría haber ido su marido a recogerla en lugar de ir por esa zona sola de noche?

- Piense muy bien lo que va a decir porque son cosas muy serias.
- ¿Pero usted al principio quería irse con él y luego cambió de opinión?
- ¿Se lo dijo usted varias veces que no?
- ¿Cree que él entendía bien que usted no quería o no fue explícita?
- Si no denuncias no sé qué quieres que hagamos.
- Has retirado varias denuncias ya antes.
- Es que te gustan los hombres violentos.
- ¿Crees que él te pudo haber entendido mal cuando le dijiste que no?

Es importante tener cuidado también con aquellas expresiones que no atañen a la esfera de lo verbal, sino que son gestos, movimientos o expresiones en el rostro que pueden dar información contradictoria a lo que queremos transmitir. Esto tiene su ampliación en el capítulo de lenguaje no verbal que desarrollaremos más adelante.

- Infundirle ánimos y hacer que se sienta ayudada y creída, es el primer trámite del que va a depender en gran parte lo que suceda o su forma de afrontar el problema.
- No debemos hacer comentarios que hagan ver que la situación nos extraña o nos resulta morbosa.
- Hemos de acoger su emocionalidad de la mejor manera y mantener la calma, aunque sea incluso excesiva o demasiado airada.
- Hay que tener presente que el proceso puede provocar enormes cuotas de inestabilidad en la mujer.
- Por ello es importante dejarla mostrar sus sentimientos.
- No bloquear emociones sean cuales sean. Aceptándolas.
- Lograr convencerla, sin forzarla, para que presente denuncia ya que es la vía que le garantizará la protección que necesita.

Algo primordial también es saber respetar sus tiempos y no hacer alusión a determinadas informaciones no necesarias como:

- la ropa que vestía.
- el motivo por el cual iba sola.
- si hizo algún gesto provocador.
- si dijo alguna cosa que él pudiera interpretar como deseo cualquier otro que genere dudas sobre ella.

Hemos de facilitarle toda la información que sea posible sobre el proceso al que se enfrenta de la forma más clara posible para evitar que tenga sentimientos de incertidumbre que hagan que se aleje de la interposición de la denuncia.

- Algunas pautas a tener en cuenta para asistir a la toma de denuncia son:
- No imponerle la obligatoriedad de denunciar los hechos si manifiesta no desear. Es importante que decida sobre su propio proceso.
- No poner a la mujer en la situación de tener que denunciar obligatoriamente. Por ello hay que dejarle siempre la puerta abierta a que acuda cuantas veces quiera a denunciar, aunque después la acabe retirando. Es su derecho.
- Hay que evitar dar la opinión o ser paternalista ya que de ese modo imponemos un criterio propio y le restamos a la mujer su capacidad de decisión. Podemos hacer que entre en contradicciones.
- Siempre hay que tratarla del mismo modo, aunque recurra a nosotros a interponer denuncia en repetidas ocasiones y acabe quitándola después.
- No hay que mostrar ni cansancio ni dar la sensación de que sentimos hartazgo ante la puesta de la denuncia y la desidia por su parte a

la hora de seguir adelante con el proceso judicial reiteradamente.

- No presionarla nunca para que interponga denuncia, dejarla decidir al respecto y ser respetuosos y respetuosas con la decisión que adopte. Recordad que se actúa de oficio igualmente.

Las consecuencias de una mala intervención donde se dejen de lado estos preceptos son muchas y variadas y podría acarrear situaciones como las siguientes:

- Que se sienta menospreciada, en duda o desprotegida. Si esto sucede podría conllevar la pérdida de confianza en ser ayudada. Lo que la alejaría más aún de la institución y de la salida a su situación.
- Que tenga la sensación de que no tiene el control sobre su propia situación, provocándole que abandone el deseo de querer seguir adelante con el trámite por no sentirse respaldada.
- Que sienta que existe algún interés por parte del policía en que inicie el trámite de la denuncia si se le presiona a ese respecto y eso acabe haciendo que se aleje de la idea de interponerla.
- Cualquiera de estas consecuencias resulta nefasto para la mujer en su proceso de recuperación psíquico y emocional.
- También resultan enormemente dolorosas, pudiendo provocar que se aleje de la institución y quedándose desprotegida.
- Hemos de ser capaces de acompañar sin obligar y de proteger sin imponer.

# **Propuestas de mejora de las intervenciones policiales con víctimas de violencia machista**

- 1- Circuito de la víctima.
- 2- Traslados en vehículos.
- 3- Sala de atestado específica. Personal con formación exclusiva en violencias.
- 4- Salas habilitadas para toma de denuncias y acogimiento de los menores.
- 5- Denuncia en domicilio o espacios no policiales.
- 6- Abogado y psicólogo. Tándem necesario.
- 7- Lenguaje no verbal.



Las mujeres víctimas de violencia machista, debido al sufrimiento experimentado, tienen un perfil psicológico especialmente complejo, por ello precisan de intervenciones bien dirigidas.

Son personas que, durante el proceso maltratante, han perdido toda su autoestima. Muchas veces se hallan inmersas en una espiral que les impide poder mantener la salud mental adecuada para hacer frente a la situación que se les presenta.

Por ese motivo, hay que ser especialmente cuidadosos a la hora de intervenir con ellas. Se requiere por tanto de una gran capacidad para desplegar las herramientas precisas y poder acompañarlas en su proceso.

Existen numerosos mecanismos que pueden ponerse en marcha para poder realizar su acompañamiento. Así como también para evitar la violencia institucional, que puede producirse, si existe una ausencia de comprensión del fenómeno de la violencia. Ahí radica la necesidad de incidir en la necesidad de una formación profesional en violencias machistas para el colectivo policial.

A continuación, se exponen una serie de procedimientos que se pueden implementar para poder proporcionar una atención adecuada.

La mayoría de ellos tiene un coste cero a nivel económico y un aporte cien en la calidad del servicio prestado.

## 1-CIRCUITO DE LA VÍCTIMA.

Es un mecanismo que pretende garantizar la protección de las mujeres víctimas de violencia machista que acceden al interior de un cuartel a interponer denuncia.

Su finalidad es que no tengan que enfrentarse nunca a la situación, sobrevenida, de encontrarse con su agresor o con la familia de este en dependencias policiales.

Es una medida para evitar una situación que pueda horadar más a la mujer y que pueda hacer que se plantee la interposición o no de la denuncia.

La ausencia de un circuito o protocolo de entrada, desplazamiento y salida seguro, hace que no se puedan erradicar situaciones no deseadas.

Para llevarlo a la práctica se deberá realizar una Instrucción de Servicio, con el detalle de un camino habilitado dentro de las propias dependencias. Dicho pasillo debe garantizar que, en ningún momento, la víctima vaya a encontrarse con su agresor o personas próximas a éste, como familiares directos o indirectos.

Se trata de habilitar pues un corredor seguro por el que permitirles el paso hasta estancias preparadas para protegerlas, alejadas de los espacios en los que el agresor debe realizar alguna diligencia.

La medida puede y debería implementarse en todos los espacios institucionales a los que accede la víctima como: juzgados o demás Instituciones a las que por su calidad de víctima deberá dirigirse.

## 2-TRASLADOS EN VEHÍCULOS.

Cuando una víctima requiere la presencia policial porque ha sufrido un ataque, generalmente debe ser trasladada en un coche patrulla. Los motivos suelen ser: la interposición de denuncia o el acompañamiento al hospital para ser evaluada de sus lesiones.

Debe existir un protocolo que impida taxativamente que las mujeres víctimas de violencia machista sean trasladadas en vehículos no habilitados para acompañamientos. O lo que es lo mismo: que sean introducidas en coches con mampara preparados para el transporte de reos y detenidos.

En ausencia de dichos protocolos e instrucciones de servicio claras, puede darse la circunstancia de que los menores que acompañan a sus madres, también sean trasladados en ese tipo de receptáculos.

Estas actuaciones enviarían un mensaje de criminalización a la mujer e impactarán en los niños y niñas de manera negativa.

Es necesario que existan vehículos en funcionamiento que permitan realizar traslados de manera adecuada.

Recordar que los vehículos destinados al transporte de detenidos no se pueden abrir desde dentro y no son para viajar sino para traslados cortos de personas privadas de libertad.

En caso de no tener vehículos habilitados siempre se puede recurrir a un servicio de taxi que, lógicamente, debería cubrir económicamente la administración responsable.

Se debe velar sobre todas las cosas por el bienestar de la víctima y de sus hijos e hijas, poniendo a su alcance toda posibilidad de ofrecer el mejor de los servicios y evitar la violencia institucional.

### **3- SALA DE ATESTADO ESPECÍFICA. PERSONAL CON FORMACIÓN EXCLUSIVA EN VIOLENCIAS.**

La toma de denuncia en una sala de atestados no específica, coloca a la mujer en una situación de vulnerabilidad frente al sistema.

Esto es así porque debido a las características de la propia condición de víctima, se precisa de una serie de condiciones necesarias para poder prestar declaración de la manera y forma adecuada. Con total protección.

La sala de toma de denuncia no debe estar nunca próxima a ningún espacio que comunique con el depósito de detenidos, ni con las zonas donde se interlocuta o se habla con su agresor. Ni tampoco con aquellas zonas de paso, donde la mujer pueda tener acceso a escuchar los testimonios de familiares del agresor que acuda a dependencias. Se debe preservar a la mujer siempre de poder recibir cualquier input que pueda perturbarla.

No hay que olvidar, que las mujeres que deciden interponer denuncia por violencia machista, se ven inmersas en una difícil disyuntiva y en un proceso cuanto menos, lacerante.

Eso las coloca en una situación de vulnerabilidad que la institución ha de saber comprender y paliar.

La peculiaridad del delito y la necesidad de espacios y atenciones específicas de acompañamiento, son herramientas imprescindibles en una buena atención. Una que tenga estándares de calidad y que evite la victimización secundaria.

La formación del personal que atiende y recoge las denuncias de las víctimas de violencia machista es un tema primordial.

En muchas ocasiones sucede que no se facilita la especialización de dicho personal, sino que tan solo se hace con aquel adscrito a las unidades específicas. Estas secciones específicas, atienden a las mujeres una vez interpuesta la denuncia, para continuar con el seguimiento de su caso, pero en multitud de ocasiones no recogen las primeras diligencias.

Eso provoca que los atestados, muchas veces, no reúnan los requisitos más importantes de redacción y forma necesarios.

La especialización del personal responsable, es algo imprescindible para el buen estado de salud de los procesos judiciales que se inicien.

Hay que tener en cuenta que la toma de denuncia de un delito continuado y de largo recorrido, no debe hacerse sin entender el fenómeno de la violencia.

La recogida del relato debe ser exhaustiva y concreta y fundamentarse en factores clave, que permitirán una buena protección a las víctimas de violencia y sus hijos e hijas.

La formación interna, no solo para nutrir las unidades especializadas, es imprescindible y necesaria.

Por ello cualquier institución policial que desee abrazar estándares de calidad y combatir de manera clara la violencia machista, debe tener en cuenta la formación de personal y la especialización de todos sus agentes.

## **4-SALAS HABILITADAS PARA TOMA DE DENUNCIA Y ACOGIMIENTO DE LOS MENORES.**

En la mayoría de ocasiones las mujeres víctimas de violencia machista

acuden a dependencias policiales con sus hijos menores de edad.

En horario nocturno esta situación se da de manera cotidiana, porque en la mayoría de los casos, no pueden dejar a sus hijos e hijas en la vivienda solos, al carecer de redes de acompañamiento.

Sucede entonces, que los niños y las niñas se encuentran en una comisaría de policía donde generalmente existe una ausencia de infraestructuras adecuadas para ellas y ellos.

Ese vacío asistencial provoca que asistan a la denuncia que interponen sus madres. Y, por lo tanto, escuchen atentamente su relato.

Debe evitarse que los menores acontezcan a la denuncia de sus madres por:

- la profundidad de la narrativa.
- la verbalización de la experiencia vivida.
- la singularidad y concreción de las preguntas que se le deben formular.

Hay que tener en cuenta que la necesidad de este espacio se sustenta en que el contenido de las declaraciones, a veces hace alusiones a agresiones sexuales llevadas a cabo por el propio padre del menor, contra su madre.

Por lo que, para favorecer el derecho a una infancia libre de violencias, estos espacios deben tener cabida en toda comisaría en la que se realicen labores de atestados y recogida de denuncias por violencias machistas.

De no evitarse podría dar lugar a una violencia institucional que afectaría a menores de edad, colocándolos en una situación de indefensión, vulnerabilidad y daño psicológico de difícil reparación.

Lo idóneo es poder disponer de espacios de juegos, alejados, pero a la vista de las madres. Habitáculos donde los niños y las niñas puedan entretenerse mientras sus progenitoras cuentan lo sucedido. Lejos como para no escuchar lo que se dice y cerca para no perder el contacto materno.

Lo ideal sería poder contar con un funcionario o funcionaria policial que acompañase a los niños y las niñas durante la puesta de denuncia de su progenitora. No obstante, las necesidades del servicio probablemente no favorecerán el hecho de poder tener esa figura tan necesaria.

## 5- DENUNCIA EN DOMICILIO O ESPACIOS NO POLICIALES.

La necesidad de que las mujeres víctimas de violencia machista tengan que prestar declaración en una comisaría de policía se antoja ya, desfasada y anticuada. Carente, porque no, de argumentación que sostenga que son esos los espacios obligados para ellas.

El paradigma de cambio, pasa por establecer lugares alejados de las dependencias policiales, donde se puedan presentar denuncias sin enfrentar el hecho de adentrarse en el interior de un cuartel.

Crear, por tanto, espacios más amables, menos hostiles, más de acompañamiento y apoyo que las estructuras duras, rígidas y menos cálidas de los acuartelamientos.

La creación de unidades descentralizadas en las que el personal vista de “paisano” y dónde se pueda llevar a cabo la instrucción del atestado de manera tranquila, cada vez cala más hondo y más profundo.

Si bien es cierto, hay que caminar mucho para lograr que los agentes especializados puedan tener y disfrutar de unas salas específicas donde poder desarrollar funciones a parte.

Espacios que son principalmente necesarios para que las víctimas tengan un acceso menos impactante al sistema jurídico y penal.

Como es difícil de conseguir a día de hoy poder disponer de salas aparte, lejos de los espacios policiales hegemónicos, se pueden llevar a cabo otras modalidades de recogida de denuncia como la realizada en el domicilio de la víctima.

Lógicamente ha de tener una serie de requisitos de seguridad y una pequeña infraestructura y cribaje para justificar llevarla a cabo.

En la mayoría de ocasiones la mujer no tiene el apoyo familiar o soporte social para dejar a sus hijos mientras inicia las diligencias. Eso nos lleva a elaborar estrategias para sortear las carencias y poder seguir dando el mejor servicio personalizado.

La toma de denuncia en el domicilio es algo por explorar, pero que puede dar buenos resultados. Es un recurso que solo precisa de un ordenador portátil y una impresora de sobremesa, junto con un poco de material de oficina necesario para lo básico.

Se ha de establecer un protocolo de actuación para los casos en los que el agresor no esté detenido, por si regresa a la vivienda mientras se solicita la orden de alejamiento o se finalizan las primeras diligencias. En ese caso, una patrulla uniformada custodiará la entrada del domicilio mientras la patrulla de atestados recoge la comparecencia.

Son en definitivas medidas orientadas a eliminar a cero la violencia secundaria y ofrecer el mejor trato posible dotando a las instituciones de la piel necesaria para abordar situaciones de una índole tan complicada.

## **6-ABOGADO Y PSICÓLOGO. TÁNDEM NECESARIO.**

De entre los derechos que tienen reconocidos legalmente las víctimas de violencia machista están:

- La atención de urgencia por un psicólogo o psicóloga de manera previa a la interposición de denuncia.
- Un letrado o letrada que las asista en su declaración inicial, en sede policial.

El primero de los derechos es muy utilizado y su ofrecimiento se lleva a cabo siempre. Ello se debe a la gran sensibilidad que poseen las plantillas policiales respecto al proceso psicológico que padecen las víctimas.

No obstante, con el ofrecimiento para la atención de un abogado no sucede lo mismo. La escasa infraestructura existente que facilite la necesaria interlocución con el colegio de abogados de la ciudad donde sucede el ataque, es a veces, la causa por la que muchas de las víctimas no gozan de esa asistencia tan necesaria para la buena calidad de los procedimientos.

Es necesario, por todo ello, establecer cauces rápidos de asistencia y procesos facilitadores de tales diligencias, tanto en horario nocturno como diurno, para aumentar las declaraciones policiales con asistencia jurídica.

La idea de que el abogado no es una figura necesaria y que la propia presencia de un funcionario policial es suficiente es algo que también hay que desterrar.

La asistencia de un o una abogada no solo garantiza los derechos de la víctima de un delito violento, sino que facilita el trabajo del instructor de las diligencias y allana el camino a la vez que fortifica la declaración propiamente dicha.

Es por tanto un tándem necesario y deseable en todas las denuncias que se recojan y por lo tanto un extremo a tener en cuenta.

## 7. LENGUAJE NO VERBAL

Nuestro cuerpo habla y envía mensajes tan potentes como nuestras propias palabras. Es por ello por lo que debemos evitar posturas que hagan entender a la víctima que nos importa poco su proceso.

En ocasiones la cotidianidad del trabajo hace que vayamos perdiendo poco a poco la empatía. Por ello es importante luchar contra eso, ya que no podemos perder nunca de vista que trabajamos con personas y que las víctimas de violencia, además, presentan un perfil que es necesario atender de manera minuciosa y concreta.

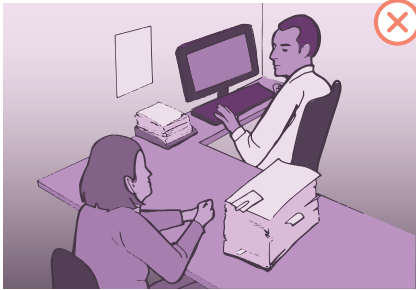
La postura corporal adecuada, acorde a la situación y el momento pueden ser grandes aliadas a la hora de fomentar la confianza y apoyar y acompañar durante el proceso.

Tratar de no dar la espalda, de no gesticular de manera brusca y de no colocarnos en posiciones que coloquen a la mujer en una situación incómoda para tener que dirigirse a nosotros, son algunas de las pautas principales a tener en cuenta.

Lo más adecuado en el trato con víctimas es hacerlo de “paisano”, sin el uso del uniforme y el equipo de intervención. De no poder ser así se evitará en todo caso hacer ostentación del arma de fuego o del material para detenciones tocándolo o manipulándolo aún estando dentro de sus fundas homologadas.

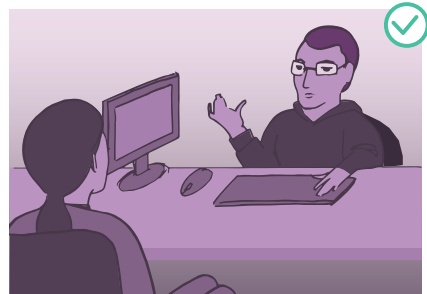
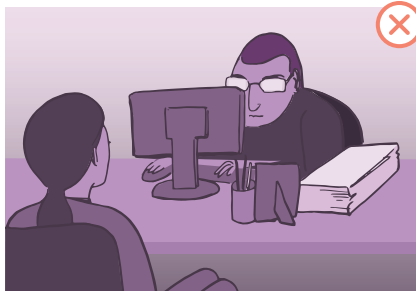
Recordar siempre que el cuerpo habla tanto como las palabras.





Se debe evitar dar la espalda. Es importante el contacto visual.

Se deben evitar las montañas de papeles expuestas, por protección de datos, y porque harán sentirse a la persona un expediente más.



Se debe escoger un espacio adecuado, limpio y ordenado. Se deben evitar las barreras de objetos entre los interlocutores.

Se puede mostrar la pantalla para que la mujer pueda mirar mientras se redacta.

# RESUMEN PROPUESTAS

## 1- Circuito de la víctima

Habilitar un corredor seguro de entrada, desplazamiento y salida alejados del agresor y preparados para proteger a las mujeres.

## 2- Traslados en vehículos

Implantar un protocolo que impida taxativamente que las mujeres víctimas de violencia machista sean trasladadas en vehículos no habilitados para acompañamientos.

## 3- Sala de atestado específica. Personal con formación exclusiva en violencias

Para abrazar estándares de calidad y combatir de manera clara la violencia machista, se debe tener en cuenta la formación de personal y la especialización de todos sus agentes.

## 4- Salas habilitadas para toma de denuncias y acogimiento de los menores

Disponer de espacios de juegos, alejados, pero a la vista de las madres. Contar con un funcionario o funcionaria policial que acompañase a los niños y las niñas durante la puesta de denuncia.

## 5- Denuncia en domicilio o espacios no policiales

Establecer lugares alejados de las dependencias policiales, donde se puedan presentar denuncias sin enfrentar el hecho de adentrarse en el interior de un cuartel.

## 6- Abogado y psicólogo. Tándem necesario

Igual que con la asistencia psicológica, se deben establecer cauces rápidos de asistencia jurídica y procesos facilitadores de tales diligencias, tanto en horario nocturno como diurno.

## 7- Lenguaje no verbal

Es importante hacer uso de unas posturas corporales acordes a la situación y que fomenten la confianza en la mujer.

# La denuncia como herramienta



La denuncia es una herramienta imprescindible para poner en conocimiento de la autoridad judicial la situación que vive la víctima de violencia machista. Sin ella no se pueden narrar los hechos acaecidos y es con ella, como se puede hacer un fiel retrato de la situación completa.

Lo más importante es que nazca del deseo de la mujer, es decir, que sea ella quien inicie el proceso.

Es muy importante aclararle los pasos a seguir y explicarle, en profundidad, todo lo que tendrá que afrontar a nivel procedimental. Aclararle las dudas que le puedan surgir es crucial para generarle confianza.

Cuanto más claro sea el camino, más garantías para ella.

Por ello antes de interponer la denuncia la mujer debe ser informada de todo cuando acontecerá a la interposición de la misma. Esto debe hacerse sin infundirle miedo, pero con la máxima claridad.

En definitiva, se le deben proporcionar todas las claves necesarias para que se enfrente al proceso de denuncia con las menores dudas posibles.

Lo más importante que debe saber es:

- tiene derecho a solicitar el acceso gratuito a la justicia.
- que tendrá que comparecer en el juzgado probablemente a un denominado “juicio rápido”.
- que puede solicitar medidas cautelares y órdenes de alejamiento.
- que puede establecer desde el inicio medidas civiles en caso de tener hijos en común.
- que tiene a su disposición juzgados específicos y unidades de policía especializadas.
- que le será asignado un policía tutor o tutora para su caso concreto.
- que puede acudir a dependencias policiales cuantas veces estime necesario
- que podrá ser asistida con mecanismos de ayuda en caso de estar riesgo alto.

# Atestado policial

## Instrucciones completas



El atestado es la primera diligencia que llega al juzgado. De ahí su importancia y la necesidad de que esté bien desarrollado y posea unos contenidos mínimos.

Es la herramienta que narrará la situación acaecida y que servirá para ilustrar y poner en situación a la autoridad judicial sobre todo lo que ocurrido.

Debe hacerse de manera minuciosa y teniendo en cuenta que ha de tener unas partes que son fundamentales.

Se debe evitar:

- una instrucción rápida y poco minuciosa.
- una instrucción que solo exponga lo sucedido el día de autos. La violencia posee un recorrido que debe nombrarse y explicarse adecuadamente.
- una instrucción que omita detalles importantes como mensajes textuales que reciba la víctima en el soporte que sean.
- una instrucción sin fotografías de la vivienda.
- una instrucción sin fotografías autorizadas de la víctima.
- una instrucción donde no figuren los datos de testigos para ser citados.

Una mala instrucción puede colocar a la víctima en una situación de grave indefensión por varios motivos:

- porque solo tiene la oportunidad de iniciar diligencias una vez por el mismo hecho. Se impide a la víctima reformular su denuncia de nuevo para hacer constar, en las siguientes diligencias, todos esos datos no contenidos en la primera declaración.
- puede hacer que la declaración de la mujer sea tenida en cuenta como dudosa en el juzgado. El sistema judicial no entenderá el motivo por el cual no aportó datos importantes cuando testificó por primera vez y sí los aporta con posterioridad en su comparecencia judicial.
- podría hacer recaer sobre la mujer la duda razonable sobre su categoría de víctima.

## Partes del atestado

- Datos denunciante/denunciado/testigos/filiaciones de todas las personas que intervienen en el atestado, así como los agentes actuantes.
- Si acude acompañada por los hijos menores/familiares/ONGs...
- Datos sobre el estado emocional de la víctima: si llora sin cesar, si está en shock, si hiperventila...
- No se debe nombrar solo la violencia del día de autos y omitir los recuerdos de violencias anteriores que no se hayan denunciado.
- Expresiones textuales que exprese ella en relación a su agresor, como amenazas explícitas o veladas.
- Expresiones textuales que la víctima exprese como "solo quiero morirme", "no puedo más, es insoportable", o expresiones de miedo manifiesto en el caso de que haga alusión al mismo. El miedo es importante a la hora de valorar protección.
- Expresiones textuales por escrito en programas de mensajería rápida o redes sociales. Especificar dónde y citar textualmente, incluso con faltas de ortografía si las hubiese.
- Especificar las amenazas y hacer constar si a ella le parecen creíbles ¿Con objetos? ¿Verbales? ¿Ha consumado alguna de ellas?
- Reportaje fotográfico del lugar de los hechos: puertas rotas en el domicilio, mesas o mobiliario desplazado, etc.
- Reportaje fotográfico de los enseres de la víctima: teléfono móvil roto, ropa descosida por tirones o con roturas, gafas, etc.
- Reportaje fotográfico de la víctima (si se presta): moretones, abrasiones, heridas nuevas y antiguas.

## Manifestación de la víctima.

Se ha de informar a la mujer de su derecho a la defensa gratuita, la designación de una abogada o abogado para la primera declaración en sede policial y la de un psicólogo o psicóloga en situación que la atienda antes de la redacción de la denuncia.

En caso de presentar lesiones se la acompañará a visitar a un facultativo médico y se adjuntará el parte en las diligencias que se enviarán al juzgado. Se le debe preguntar si desea aportar reportaje fotográfico de las mismas. En caso afirmativo habrá que realizarle las fotografías y adjuntarlas al informe médico.

La declaración de la mujer debe ser lo más detallada posible y se ha de dejar que ella sea quien explique todo el relato. No se la debe interrumpir, ya que su narración es lo más importante del proceso y da pie al mismo.

Si se detectan indicios de especial peligrosidad se debe hacer constar en una diligencia complementaria.

El relato debe ser cronológico y debe contener todos los hechos violentos sufridos con anterioridad al día de la denuncia. Se deben recoger expresiones con literalidad, lo más descriptivas posible y con sus propias palabras.

En caso de que se presenten mensajes de texto se hará constar la aplicación mediante los cuales han sido enviados, así como los números de teléfono de emisor y receptor y su contenido literal. Ese contenido debe ser absolutamente fiel a lo decepcionado por la víctima incluyendo los insultos y las faltas de respeto tal cual hayan sido expresadas.

Cuando en el relato se vayan a exponer expresiones literales lo haremos abriendo comillas con la expresión (sic).

Ejemplo: en el día de hoy la ahora denunciante ha recibido un mensaje de texto en WhatsApp donde se vierten amenazas y menosprecios hacia su persona (sic) “te voy a matar” “eres maldita y ojalá te mueras o te mataré yo”.

(así como insultos más graves, que suelen ser siempre los mismos o combinaciones de estos, ya que el agresor sigue un patrón determinado también en cuanto a las vejaciones que profiere.





## Descripción de los hechos.

Relato claro y preciso con sus propias palabras, lugar, fecha y hora y explicación de cuando se inicia la situación de violencia y cómo se ha desarrollado la misma.

Si lo hace en presencia de menores.

Si agrede a los menores.

Si amenaza a menores o incapaces.

Si ha abusado o agredido sexualmente. Y en definitiva cumplimentar las preguntas que vienen anexas al programa informático de recogida de denuncias de violencia de género del Ministerio.

Tratando de ser extenso y aportando toda la información que consideremos necesaria.

Se informará a la víctima de la posibilidad de solicitar una Orden de Protección u otra medida de protección o seguridad. En caso positivo, se cumplimentará dicha solicitud y se remitirá al Juzgado competente junto con el atestado.

## **Manifestación de testigos y comparecencia de los policías intervinientes.**

Si hubiere testigos de la agresión se les tomarán los datos y se harán constar en el cuerpo de la denuncia. Se puede optar también por tomarles declaración con un formulario destinado a tal efecto y aportarlo a las diligencias.

Es muy importante que se aporten declaraciones en detalle de la situación, ya que muchas veces es necesario algo más que la narración de la víctima.

Se realizarán diligencias de inspección ocular de la vivienda por parte de los policías intervinientes y en caso de haber pruebas y/o vestigios de la agresión se documentará mediante un reportaje fotográfico.

Importante hacer constar la existencia de efectos personales de la víctima rotos, puertas quebradas o cualquier otro indicio que ayude a sostener jurídicamente la situación de violencia y la testifical de la mujer.

# **RECURSOS QUE INTEGRAN LA RED CANARIA DE SERVICIOS Y CENTROS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA**

## **Centros de atención a mujeres - Tenerife**

**Unidad Orgánica de Violencia de Género**

**Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria (IASS)**

**Cabildo Insular de Tenerife.**

C/ Diego Almagro, 1 - Edificio Hogar de la Sagrada Familia (Casa Cuna)

38010 Santa Cruz de Tenerife

Tel: 922 843 142 y 922 843 125

Email para la ciudadanía: mujer@iass.es

Email para administraciones y entidades colaboradoras: uvg@iass.es

Web: <https://www.iass.es/index.php/violencia-de-genero>

**Centro de atención e intervención especializada a víctimas de violencia sexual (CAVIS) para toda la isla de Tenerife**

Tel Psicóloga: 670.011.244

Tel Trabajadora Social: 670.011.233

Tel Abogada: 670.011.261

Apoyo psicológico por WhatsApp: 670.011.244

Email: cavis@iass.es

Horario: 8:30-16:30, L-V

**Servicio insular de atención especializada para víctimas de violencia de género en Santa Cruz de Tenerife (Comarca metropolitana)**

C/ Francisco de Aguilar y Aguilar, s/n

Palacete de Coviella.

38008 Santa Cruz de Tenerife

Tel: 922 606 680 y 922 606 681/89/90

WhatsApp: 626 038 328

Email: [siam.santacruz@iass.es](mailto:siam.santacruz@iass.es)

Horario: 09:00-19:00, L-V

**Servicio insular de atención especializada para víctimas de violencia de género en La Laguna (Comarca metropolitana La Laguna)**

C/ Retama 13, Edificio Los Molinos bajo

38202 San Cristóbal de La Laguna

Tel: 922 259 621 y 922 258 984

WhatsApp: 648 429 618

Email: [siam.lalaguna@iass.es](mailto:siam.lalaguna@iass.es)

Horario: 09:00-19:00, L-V

**Servicio insular de atención especializada para víctimas de violencia de género en Candelaria (Comarca Valle de Güimar)**

Avda. Los Geranios N° 11 Local A – Edificio Manena

38530 Las Caletillas - Candelaria

Tel: 922 583 258

WhatsApp: 626 758 029

Email: [siam.candelaria@iass.es](mailto:siam.candelaria@iass.es)

Horario: 09:00-19:00, L-V

**Servicio insular de atención especializada para víctimas de violencia de género en Adeje (Comarca Suroeste)**

Avenida de los Pueblos s/n

Estación de Guaguas de Playa de las Américas, 2ª planta

38660 Playa de las Américas. Adeje

Tel: 922 753 619

Email: [siam.adeje@iass.es](mailto:siam.adeje@iass.es)

WhatsApp: 646 329 079

Horario: 09:00-19:00, L-V

**Servicio insular de atención especializada para víctimas de violencia de género en San Miguel (Comarca Abona)**

Carretera General a Los Abrigos N° 30 (al lado del ayuntamiento)

38620 San Miguel de Abona

Tel: 922 701 306

WhatsApp: 639 475 540

Email: [siam.sanmiguel@iass.es](mailto:siam.sanmiguel@iass.es)

Horario: 09:00-19:00, L-V

**Servicio insular de atención especializada para víctimas de violencia de género en Icod de Los Vinos (Comarca Valle de Icod)**

C/ Manuel González Trujillo s/n (Bajo Servicios Sociales)

38430 Icod de los Vinos

Tel: 922 869 650 y 922 869 600

WhatsApp: 619 445 247

Email: [siam.icod@iass.es](mailto:siam.icod@iass.es)

Horario: 09:00-19:00, L-V

**Servicio insular de atención especializada para víctimas de violencia de género en La Orotava (Comarca La Orotava)**

C/ León N ° 19 (Área de servicios sociales del ayuntamiento)

38300 La Orotava

Tel: 922 323 407

WhatsApp: 629 309 033

Email: [siam.laorotava@iass.es](mailto:siam.laorotava@iass.es)

Horario: 09:00-19:00, L-V

### **Servicio insular de atención especializada para víctimas de violencia de género en Los Silos (Comarca Isla Baja)**

Plaza de Aregume, Bajo s/n. La Montaña

38470 Los Silos

Tel: 922 120 020 (Ext 1450) y 922 840 004

WhatsApp: 619 445 247

Email: [siam.lossilos@iass.es](mailto:siam.lossilos@iass.es)

Horario: 09:00-19:00, L-V

### **Servicio insular de atención a las mujeres víctimas de violencia de género en Santa Úrsula - La Matanza (Comarca de Acentejo)**

#### **Santa Úrsula**

C/ Doctor Pérez Nº 5 - Edf. Mª Victoria

38390 Santa Úrsula

Tel: 922 302 758

WhatsApp: 648 570 136

Email: [siam.santaursula@iass.es](mailto:siam.santaursula@iass.es)

Horario: 09:00-19:00, L-V

#### **La Matanza**

Carretera General del Norte s/n. Mercadillo del Agricultor Vinos y Artesanía 1ª planta

38370 La Matanza

Tel: 922 577 120 Ext. 283 y 267

WhatsApp: 648 570 136

Email: [siam.lamatanza@iass.es](mailto:siam.lamatanza@iass.es)

Horario: 09:00-19:00, L-V

### **Servicio insular de atención a las mujeres víctimas de violencia de género en Tacoronte (Comarca de Acentejo)**

Carretera General del Norte N° 69

38350 Tacoronte

Tel 922 571 587

WhatsApp: 620 701 831

Email: [siam.tacoronte@iass.es](mailto:siam.tacoronte@iass.es)

Horario: 09:00-19:00, L-V

### **Servicio de orientación y de intervención especializada en prostitución y explotación sexual (Oblatas programa “La Casita”)**

C/ Carmen Monteverde. Aptos Monteverde Bajo. Loc.8 (junto nº 31)

38003 Santa Cruz de Tenerife

Tel: 922 24 63 36 y 618 256 355

Tel. 24 horas: 606 806 558

WhatsApp: 618 256 355

Email: [oblataslacasita@telefonica.net](mailto:oblataslacasita@telefonica.net)

[lacasitacoordinacion@telefonica.net](mailto:lacasitacoordinacion@telefonica.net)

### **Servicio de información, orientación y atención a mujeres en situación de prostitución y víctimas de trata (Médicos del Mundo)**

Dispositivo Fijo

Calle Castillo n ° 62, 1ª planta

Tel: 638 560 345

# Centros de atención a mujeres - Gran Canaria

## **Servicio de Igualdad y Violencia de Género de Cabildo de Gran Canaria**

### **Consejería de Igualdad, Diversidad y Transparencia**

C/ Buenos Aires Nº 46 - 50

35002 Las Palmas de Gran Canaria

Tel 928 219 421 (centralita Cabildo)

Email: [igualdadcabildo@grancanaria.com](mailto:igualdadcabildo@grancanaria.com)

Web: <https://cabildo.grancanaria.com/igualdad-y-violencia-de-genero>

## **Servicio Insular de prevención y atención integral a mujeres y menores víctimas de violencia de género**

### **(Cruz Roja)**

C/ Lord Byron Nº 9

35005 Las Palmas de Gran Canaria

Tel: 928 290 000 (centralita) Extensión 60505, 60506, 60501 y 60503

Email: [laspalmas@cruzroja.es](mailto:laspalmas@cruzroja.es)

Email: [isacar@cruzroja.es](mailto:isacar@cruzroja.es)

Email: [ana.devora@cruzroja.es](mailto:ana.devora@cruzroja.es)

## **Servicio de prevención y atención a mujeres y menores ante la violencia sexual**

### **(Cruz Roja)**

Calle Lord Byron, 9

35005 Las Palmas GC

Teléfono 678 483 271



Email: laspalmas@cuzroja.es

Horario: 8:00-16.00, L-V

**Servicio Insular de prevención y atención integral a mujeres y menores víctimas de violencia de género (Asociación Mujeres, Solidaridad y Cooperación)**

C/ General Más de Gaminde 38. Escalera B 1ºG - Edf. Nobel (Telefonillo 011 campanilla)

35006 Las Palmas de Gran Canaria

Te: 928 233 039

Móvil: 650 490 087

Email: mujeressolidaridadgc@gmail.com

Web: <http://mujeressolidaridadycooperacion.blogspot.com/p/servicios.html>

Horario: 9:00-19.00, L-V

**Servicio Insular de intervención inmediata para mujeres víctimas de violencia de género (Asociación Mujeres, Solidaridad y Cooperación)**

C/ Sor Brígida Castelló Nº 1-1º Centro Insular de San Antonio. Vegueta

35001 Las Palmas de Gran Canaria

Tel: 928 335 386 y 650 490 087

Email: oficinavegueta@hotmail.com

Web: <http://mujeressolidaridadycooperacion.blogspot.com/p/servicios.html>

Horario: 8:00-19:00, L-V

**Servicio Insular de intervención especializada en prostitución y explotación sexual (Oblatas programa "Daniela Participa")**

C/ Carmen Llopis Nº 7-2º piso

35003 Las Palmas de Gran Canaria  
Tel: 928 361 212 (oficina)  
Teléfono 24h urgencias: 606 806 558  
WhatsApp: 683 565 997  
Email: programa.daniela@oblatas.com  
areasocial@oblatas-daniela.com

**Servicio de información, orientación y atención a mujeres en situación de prostitución y víctimas de trata (Médicos del Mundo)**

Dispositivo Fijo  
C/ Tomás Morales n ° 59 1ª Planta  
Las Palmas de Gran Canaria  
Tel de atención: 638 788 766 y 928 367 100

**Servicio de prevención y atención integral a mujeres y menores víctimas de violencia de género**

**Ayuntamiento de Agaete**

C/ De la Concepción N ° 2  
35480- Agaete  
Tel: 928 886 229 y 928 886 000  
Móvil: 628 878 129  
Email: programamujeragaete@aytoagaete.es  
Web: www.aytoagaete.es  
Horario: 08:00-14:00, L-V

**Servicio de prevención y atención integral a mujeres y menores víctimas de violencia de género**

**Ayuntamiento de Agüimes**

C/ El Sol N° 9

35260 Agüimes

Tel: 928 789 980 Ext 631, 633, 634 y 635

Email: centro.igualdad@aguimes.es

Horario: 08:00-14:00, L-V

### **Servicio de prevención y atención integral a mujeres y menores víctimas de violencia de género**

#### **Ayuntamiento de Artenara**

Avenida Matías Vega N°1

Tel 928 666 117 Extensión 7

Email: serviciopreatenmm@artenara.es

Horario: 08:00-14:00, L-V

### **Servicio de prevención y atención integral a mujeres y menores víctimas de violencia de género**

#### **Ayuntamiento de Arucas**

Plaza de los Derechos Humanos N ° 3

35400 Arucas

Tel: 928 60 19 48 / 928 62 24 48

Email: igualdad@arucas.org

Horario: 08:30-14:30, L-V

### **Servicio de prevención y atención integral a mujeres y menores víctimas de violencia de género**

#### **Ayuntamiento de Firgas**

C/ León y Castillo N ° 29

35430 Firgas

Tel: 928 625 487

Email: [mujer@firgas.es](mailto:mujer@firgas.es)

Web: [www.firgas.es](http://www.firgas.es)

Horario: 08:00-14:00, L-V

### **Servicio de prevención y atención integral a mujeres y menores víctimas de violencia de género**

#### **Ayuntamiento de Gáldar**

C/ Bentago Semidán N° 2, 3ª planta

35460 Gáldar

Tel: 928 895 567

Email: [igualdad@galdar.es](mailto:igualdad@galdar.es)

Web: [www.galdar.es](http://www.galdar.es)

Horario: 08:00-14:00, L-V

### **Servicio de prevención y atención integral a mujeres y menores víctimas de violencia de género**

#### **Ayuntamiento de Ingenio**

C/ José Suárez Martín N ° 24

35250 Ingenio

Tel: 928 124 520

Email: [igualdad@ingenio.es](mailto:igualdad@ingenio.es)

Web: [www.ingenio.es](http://www.ingenio.es)

Horario: 08:00- 15: 00: L--V

### **Servicio de prevención y atención integral a mujeres y menores víctimas de violencia de género**

#### **Ayuntamiento de La Aldea de San Nicolás**

C/ Mariano de Cáceres Nº 2  
35470. La Aldea de San Nicolás  
Tel: 928 890 557  
Email: [proigualdad@aytolaaldea.com](mailto:proigualdad@aytolaaldea.com)  
Horario: 08:00-15:00H L-V

**Servicio de prevención y atención integral a mujeres y menores víctimas de violencia de género**

**Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria**

Plaza Plácido Álvarez Buylla s/n – Edf Casa Municipal de la Mujer  
35011 Las Palmas de Gran Canaria (Escaleritas)  
Tel: 928 448 545  
Tel gratuito: 900 71 35 71  
Email: [igualdad@laspalmasgc.es](mailto:igualdad@laspalmasgc.es)

**Servicio de prevención y atención integral a mujeres y menores víctimas de violencia de género**

**Ayuntamiento de Mogán**

C/ Damasco Nº 9  
35120 Argineguín. Mogán  
Tel: 928 568 571 y 928 158 800 Ext. 5144, 5134 y 5147  
Email: [igualdad\\_genero@mogan.es](mailto:igualdad_genero@mogan.es)  
Web: [www.mogan.es](http://www.mogan.es)  
Horario: 08:00-15:00, L-V

**Servicio de prevención y atención integral a mujeres y menores víctimas de violencia de género**

**Ayuntamiento de Moya**

C/ López de Vega N ° 21, 2ª planta.  
35420 Moya  
Tel: 928 611 255 Ext. 330, 331 y 332  
Email: mujer@villademoya.es  
Horario: 08:00-15:00, L-V

### **Servicio de prevención y atención integral a mujeres y menores víctimas de violencia de género**

#### **Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana**

C/ Padre Manjón N ° 30 (Casa de la Enredadera)  
35110. Sardina del Sur. Santa Lucía  
Tel: 928 759 746  
Email: igualdad@santalucigc.com  
Horario: 09:00-14:00, L-V

## **Centros de atención a mujeres - Lanzarote**

### **Centro Insular de Igualdad y Atención a la Mujer (CIAM)**

#### **Cabildo de Lanzarote**

Rambla Medular N° 46  
35500 Arrecife - Lanzarote  
Tel: 928 824 970 / 928 598 529 y 928 81 01 00 (centralita cabildo)  
Email: serviciodeigualdad@cabildodelanzarote.com  
Web: [www.infoigualdad.org](http://www.infoigualdad.org)  
Horario: 8:00-15:00, L-V

**Servicio de información, orientación y atención a mujeres en situación de prostitución y víctimas de trata**

**Médicos del Mundo (Dispositivo Fijo)**

Plaza de la Constitución Nº 9 -1J

Tel: 649 898 463

## **Centros de atención a mujeres - La Palma**

**Oficina Insular de Atención a las Mujeres Víctimas de Violencia de Género**

**Cabildo de La Palma**

Cuesta de la Encarnación, 24 (Casa rosada)

38700 Santa Cruz de La Palma

Tel: 922 42 31 00 – Ext 4492

Tel: 922 463 522 (Los Llanos)

Email: [mujer.intervencion@cablapalma.es](mailto:mujer.intervencion@cablapalma.es)

Web: [www.cabildodelapalma.es](http://www.cabildodelapalma.es)

Horario: 08:00-15:00, L-V

## **Centros de atención a mujeres - Fuerteventura**

**Servicio Insular de Atención a la Mujer**

**Cabildo de Fuerteventura**

C/ Doctor Fleming 1-Trasera del Edificio Universidad Popular

35600 Puerto del Rosario

Tel: 928 862 300 (centralita)

Email: sam@cabildofuer.es

Web: www.cabildofuer.es

Horario: 8:00-14:00, L-V

### **Servicio de información, orientación y de intervención especializada en prostitución y explotación sexual (Oblatas)**

Tel: 683 101 083 y 618 256 355

## **Centros de atención a mujeres - La Gomera**

### **Centro Insular de Atención a la Mujer**

#### **Cabildo de La Gomera**

C/ Virgen de Guadalupe, nº 28, bajo (junto al Juzgado)

38800 San Sebastián de La Gomera

Teléfono 667 56 53 19

Email: camujer@lagomera.es

Horario: 08:00-16:00, L-V

## **Centros de atención a mujeres - El Hierro**

### **Oficina Insular de Información y Atención para la Mujer**

#### **Cabildo de El Hierro**

C/ San Francisco N ° 17 -A, Portal 1- Oficina 3

38900 Valverde – El Hierro

Teléfono: 922 554 483 / 637 471 083

Email: demaelhierro@hotmail.com

Horario: 08:30-15:00, L-V



## Recursos para la atención de la violencia de género

- Guía para la atención a mujeres víctimas de violencia de género (Instituto Canario de Igualdad) [https://www.gobiernodecanarias.org/cmsgobcan/export/sites/icigualdad/\\_galerias/ici\\_documentos/documentacion/Violencia/GuiaAtencionViolencia11.pdf](https://www.gobiernodecanarias.org/cmsgobcan/export/sites/icigualdad/_galerias/ici_documentos/documentacion/Violencia/GuiaAtencionViolencia11.pdf)

- Servicios de ATENCIÓN INMEDIATA-CANARIAS:

Servicio de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia del Cecoes 1-1-2 (Instituto Canario de Igualdad) [https://www.gobiernodecanarias.org/icigualdad/organismo/los\\_servicios\\_al\\_publico/servicio112/](https://www.gobiernodecanarias.org/icigualdad/organismo/los_servicios_al_publico/servicio112/)

Dispositivo de Emergencia para Mujeres Agredidas (Cabildos Insulares e Instituto Canario de Igualdad) [https://www.gobiernodecanarias.org/icigualdad/organismo/los\\_servicios\\_al\\_publico/servicios\\_colaboracion/](https://www.gobiernodecanarias.org/icigualdad/organismo/los_servicios_al_publico/servicios_colaboracion/)

- Folleto Qué hacer si has sufrido una agresión (folleto en tres idiomas) - Instituto Canario de Igualdad: [https://www.gobiernodecanarias.org/cmsgobcan/export/sites/icigualdad/\\_galerias/ici\\_documentos/documentacion/Violencia/Fol\\_QueHacer\\_Espa.pdf](https://www.gobiernodecanarias.org/cmsgobcan/export/sites/icigualdad/_galerias/ici_documentos/documentacion/Violencia/Fol_QueHacer_Espa.pdf)

- Protocolo de atención a mujeres víctimas de agresión sexual en el Área de Salud de Gran Canaria (SCS): [https://www.gobiernodecanarias.org/cmsgobcan/export/sites/icigualdad/\\_galerias/ici\\_documentos/documentacion/Violencia/Protocolo\\_AgresionesSex\\_GC13.pdf](https://www.gobiernodecanarias.org/cmsgobcan/export/sites/icigualdad/_galerias/ici_documentos/documentacion/Violencia/Protocolo_AgresionesSex_GC13.pdf)

- Web de búsqueda de recursos de apoyo y prevención de la violencia de género ante casos de violencia de género (WRAP). Gobierno de España. <https://wrap.igualdad.mpr.gob.es/recursos-vdg/search/Search.action>
- Teléfono de atención jurídica a víctimas de violencia de género-Gobierno de España: **016** (no deja huella en la factura telefónica)
- Servicio Telefónico de Atención y Protección a las Víctimas de la Violencia de Género-Gobierno de España (ATENPRO). Módulo de Teleasistencia a personas sordas. <http://www.violenciagenero.igualdad.mpr.gob.es/informacionUtil/recursos/servicioTecnico/home.htm>
- Recursos diversos (informativos, educativos, estadísticos...) en materia de violencia de género-Gobierno de España. <https://violenciagenero.igualdad.gob.es/>
- Protocolo común para la actuación sanitaria ante la violencia de género (2012) <http://www.violenciagenero.igualdad.mpr.gob.es/en/profesionales/Investigacion/sanitario/docs/PSanitarioVG2012.pdf>-Gobierno de España. Anexo: actuación sanitaria frente a la trata con fines de explotación sexual. [https://www.msbs.gob.es/organizacion/sns/planCalidadSNS/pdf/eqidad/Anexo\\_TRATA\\_al\\_Protocolo\\_Comun\\_VG\\_SNS\\_27Nov2017\\_entregado\\_en\\_papel\\_Reunion\\_ComisionVG\\_28nov2017.pdf](https://www.msbs.gob.es/organizacion/sns/planCalidadSNS/pdf/eqidad/Anexo_TRATA_al_Protocolo_Comun_VG_SNS_27Nov2017_entregado_en_papel_Reunion_ComisionVG_28nov2017.pdf)





2020