

PROTOCOL INTERINSTITUCIONAL DE DETECCIÓ, PREVENCIÓ I ATENCIÓ DE LA **VIOLÈNCIA MASCLISTA I EN CASOS **D'ATACS SEXUALS** DE LES ILLES BALEARS**



**Govern
de les Illes Balears**

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



ÍNDEX

1. Preàmbul	6
2. Organismes implicats	9
3. Objecte	10
4. Àmbit d'aplicació	12
5. Conceptualització:	13
5.1. Definició de la violència masclista	13
5.2. Tipus de violència	14
5.3. El cicle de la violència	16
5.4. Conseqüències de la violència	18
5.5. Indicadors de risc i factors associats	23
5.6. Factors de protecció	37
6. Drets de les dones víctimes de violència masclista	38
7. Protocols	41
7.1. Introducció	41
7.2. Protocol en casos de sospita de violència masclista	42
7.2.1. Acords	42
7.2.2. Fitxes de procediment	46
7.2.3. Fluxgrama	54
7.3. Protocol d'atenció davant la violència masclista, i en casos d'atacs sexuals	56
7.3.1. Àrea de seguretat	56
7.3.2. Àrea judicial	64
7.3.3. Àrea de salut	69
7.3.4. Àrea social	73

7.3.5. Àrea educativa _____	76
7.3.6. Àrea de programes específics d'atenció per violència masclista _____	77
7.3.7. Fitxes de procediment _____	80
7.3.8. Fluxgrama en casos de violència masclista _____	128
7.3.9. Fluxgrama en casos d'atac sexual _____	130
7.4. Fluxgrama global _____	132

8. Estratègies de coordinació, de seguiment i d'avaluació _____ 133

8.1. Estratègies de coordinació _____	133
8.2. Estratègies de seguiment _____	134
8.3. Estratègies d'avaluació _____	135

9. Aspectes prioritaris _____ 138

10. Annexos _____ 140

10.1. Sistemes de registre _____	140
10.1.1. Consentiment informat de la comunicació _____	141
10.1.2. Full de comunicació per sospita de violència masclista ____	142
10.1.3. Full de comunicació de violència masclista _____	146
10.1.4. Informe específic de lesions per atac sexual _____	149
10.2. Recursos d'atenció a les dones víctimes de violència masclista __	151

1. PREÀMBUL

Aquest Protocol neix amb la voluntat de ser una eina eficaç per combatre la violència masclista i els casos d'atacs sexuals a les Illes Balears, que permeti una implicació clara de les institucions i les entitats signatàries i, per extensió, de tota la comunitat autònoma. Només establint uns criteris clars d'actuació, uns sistemes de coordinació i articulació de recursos, i una metodologia específica podrem fer front a aquest problema social en totes les seves dimensions: de salut, educativa, de serveis socials i jurídica.

És sabut que la violència contra les dones no és un fet aïllat, i tampoc no és un problema d'àmbit privat, sinó que és un fenomen estructural de les societats patriarcals basat en normes, valors i comportaments socialment acceptats que han justificat, al llarg del temps, les conductes de domini i abús dels homes vers les dones. I es produeix de forma transversal en tots els àmbits socioeconòmics.

Aquest tipus de violència no respon a un comportament natural, és una actitud apresada mitjançant la socialització i, atès que es tracta d'un problema sociocultural generalitzat a escala mundial, la prevenció ha de ser un dels principals mitjans que ajudin a eradicar-la. Aquest fet, acceptat àmpliament, implica la possibilitat d'incidir en els processos d'aprenentatge, especialment des del marc familiar i escolar i també amb els mitjans audiovisuals, per potenciar la convivència pacífica i la solidaritat i evitar la transmissió de pautes de comportament violent i discriminació per raons de sexe, cultura, orientació sexual, etc.

Com hem vist, la violència masclista no és un problema privat de qui la pateix, és un problema social que afecta tota la població. La violència exercida contra les dones, pel fet de ser dones, és la manifestació més brutal de la desigualtat existent a la nostra societat, ja que els agressors consideren les dones persones sense drets tan bàsics com són la llibertat, el respecte i la capacitat de decisió. I és per això que requereix ser considerada una xacra social que s'ha de combatre des de diferents fronts: legislatius, educatius, culturals, socials, etc.

En el marc legislatiu que s'ha generat per lluitar contra la violència envers les dones destaca la Llei Orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures Integrals Contra la Violència de Gènere, aprovada

per unanimitat pel Congrés dels Diputats. Aquest és l'únic text legal en què es concentren totes les estratègies que han de desplegar-se des de distints àmbits de la societat: preventius, educatius, socials, assistencials, sanitaris i penals.

Aquesta Llei implica set ministeris de forma transversal: Educació, Justícia, Interior, Treball i Afers Socials (actualment Ministeri de Sanitat i Política Social), Sanitat (inclòs en el Ministeri anterior), Administracions Públiques (actualment Política Territorial) i Economia (actualment Economia i Hisenda), i ha representat accions institucionals concretes, com ara la Delegació Especial del Govern, la Fiscalia Delegada i l'Observatori Estatal de Violència envers la Dona.

En l'article 32 la Llei estableix el següent:

“Els poders públics han d'elaborar plans de col·laboració que garanteixin l'ordenació de les seves actuacions en la prevenció, assistència i persecució dels actes de violència de gènere, que han d'implicar les administracions sanitàries, l'Administració de justícia, les forces i els cossos de seguretat i els serveis socials i organismes d'igualtat.”

Els poders públics han d'esforçar-se perquè els drets d'informació i atenció integral arribin a tots els racons: continuam mantenint una mitjana del 75 % de dones que abans de ser assassinades no havien denunciat cap situació d'amenaça o maltractament i que, en conseqüència, no estaven protegides.

A escala estatal ja hi ha un protocol de sanitat (Sistema Nacional de Salut), que desenvolupa la Conselleria de Salut i Consum, i un protocol de les forces i els cossos de seguretat de l'Estat ja en funcionament, així com 59 unitats provincials de violència vers les dones a les comunitats autònomes amb tasques de vigilància, seguiment i coordinació. També s'han creat 92 jutjats exclusius de violència sobre les dones i s'ha posat en marxa el telèfon 016.

En l'àmbit autonòmic, hi ha dos protocols: un sobre violència masclista i l'altre sobre agressions sexuals. Aquest darrer va ser impulsat per l'Audiència Provincial i el Tribunal Superior de Justícia de les Illes Balears, i es va signar l'any 2007. Aquest Protocol els millora i els actualitza. A més, des d'octubre de 2009, hi ha el Protocol per a l'actuació sanitària davant la violència de gènere a la comunitat autònoma de les Illes Balears.

L'Institut Balear de la Dona, com a organisme d'igualtat de les Illes Balears, ha desenvolupat des de l'inici mesures i programes d'aten-

ció a les dones víctimes de violència, a través del Pla d'Igualtat 2002-2005, del document *Estratègies de prevenció contra la violència domèstica* i de la Llei 12/2006, de 20 de setembre, per a la dona.

Així mateix, en l'àmbit local s'han desenvolupat programes d'atenció als agressors i plans municipals d'igualtat a Palma, Lluçmajor i Eivissa.

I amb aquest Protocol Interinstitucional de Detecció, Prevenció i Atenció de la Violència Masclista i en casos d'Atacs Sexuals de les Illes Balears volem ordenar i impulsar totes les accions de manera coordinada i eficaç, que facin possible un abordatge integral d'aquest fenomen des de la responsabilitat que ens correspon i traslladar a cada organisme i entitat i a tota la ciutadania un missatge clar: hem d'aturar la violència contra les dones i contra els seus fills i filles que també són víctimes d'aquesta violència, ja que representa una clara vulneració dels drets humans, i en totes les formes en què s'exerceix, així com en els casos d'atacs sexuals.

2. ORGANISMES IMPLICATS

Delegació del Govern a les Illes Balears

Consell General del Poder Judicial

Comissió Provincial de Coordinació de la Policia Judicial

Conselleria d'Afers Socials, Promoció i Immigració

Conselleria de Salut i Consum

Conselleria d'Educació i Cultura

Conselleria d'Interior

Consell de Mallorca

Consell Insular de Menorca

Consell Insular d'Eivissa

Consell Insular de Formentera

Ajuntament de Palma

FELIB (Federació d'Entitats Locals de les Illes Balears)

Col·legi Oficial de Diplomats i Diplomades en Treball Social i d'Assistents Socials de les Illes Balears

Col·legi Oficial de Psicòlegs

Col·legi d'Advocats de les Illes Balears

3. OBJECTE

L'objecte d'aquest Protocol és Millorar la Coordinació entre les institucions i les entitats implicades en la protecció i l'assistència a dones en situació de risc o víctimes de violència masclista i d'agressions sexuals, i també Establir unes Pautes d'Actuació Homogènies per a tota la Comunitat Autònoma de les Illes Balears que redundin en benefici de l'atenció a les víctimes.

Per aquest motiu es creen les estructures següents:

- 1.** El Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista, que recau en l'Ajuntament de Palma, amb les funcions següents al municipi de Palma:
 - a. Sistematitzar les comunicacions rebudes, incloses les ordres de protecció que li puguin ser derivades, intervenir-hi i fer-ne el seguiment, de manera coordinada amb la resta d'àrees i organismes implicats en aquest Protocol.
 - b. Informar dels drets de les víctimes i de les conseqüències de la violència masclista per al nucli familiar.
 - c. Informar sobre els recursos i els programes propis i gestionar-los.
 - d. Derivar de manera efectiva a altres recursos d'atenció.
 - e. Acompanyar les dones a qualsevol recurs que sigui necessari.
 - f. Atendre les necessitats específiques dels seus fills i filles i també les víctimes més vulnerables de la situació.
- 2.** Quatre centres insulars de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista, un per illa (Mallorca, Menorca, Eivissa i Formentera), amb competències insulars, excepte a Palma pel que fa a Mallorca, i amb les funcions següents:
 - a. Sistematitzar les comunicacions rebudes, incloses les ordres de protecció¹ que li puguin ser derivades, intervenir-hi i fer-ne el seguiment, de manera coordinada amb la resta d'àrees i organismes implicats en aquest Protocol.

¹ Amb relació a les ordres de protecció cal desplegar un protocol específic que reguli la sistematització, la intervenció i el seguiment del centre municipal, dels centres insulars i del centre suprainsular.

- b. Informar dels drets de les víctimes i de les conseqüències de la violència masclista per al nucli familiar.
 - c. Informar sobre els recursos i els programes propis i gestionar-los.
 - d. Derivar de manera efectiva a altres recursos d'atenció.
 - e. Acompanyar les dones a qualsevol recurs que sigui necessari.
 - f. Atendre les necessitats específiques dels seus fills i filles i també les víctimes més vulnerables de la situació.
- 3.** El Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista, que recau en l'Institut Balear de la Dona, designat com a punt de coordinació per a la comunitat autònoma, amb les funcions següents:
- a. Vetllar pel compliment del Protocol interinstitucional.
 - b. Sistematitzar totes les comunicacions derivades de la violència masclista que rebin el Centre Municipal i els centres insulars.
 - c. Elaborar estadístiques.
 - d. Vetllar pel seguiment, de manera coordinada amb la resta d'àrees i organismes implicats en aquest Protocol, de les comunicacions rebudes, incloses les ordres de protecció.
 - e. Garantir la formació integral als diferents professionals que intervenen en el Protocol interinstitucional des d'un doble vessant: un de centrat en les dones víctimes de violència masclista i un altre en els seus fills i filles.
 - f. Editar manuals o guies de recursos i de pautes d'actuació davant la violència masclista.
 - g. Coordinar-se amb organismes i institucions d'àmbit estatal en aquesta matèria.

4. ÀMBIT D'APLICACIÓ

Aquest Protocol s'aplica a totes les dones, independentment de l'edat, que es troben en situació de violència masclista, i també als seus fills i filles que en depenen, que visquin a les Illes Balears, de qualsevol nacionalitat, en qualsevol situació administrativa i en qualsevol circumstància personal o social.

5. CONCEPTUALITZACIÓ

5.1. DEFINICIÓ DE LA VIOLÈNCIA MASCLISTA

Per definir la violència masclista cal recórrer a la Declaració sobre l'Eliminació de la Violència contra la Dona (Resolució de l'Assemblea General 48/104, ONU, 1994), primer instrument internacional de drets humans que aborda de manera explícita la violència masclista i que va ser aprovat per l'Assemblea General de les Nacions Unides.

Segons aquesta declaració, la violència masclista és tot acte de violència basat en el gènere que té com a resultat possible o real un dany físic, sexual o psicològic, incloses les amenaces, la coerció o la privació arbitrària de la llibertat, ja sigui que ocorri en la vida pública o en la vida privada.

La violència masclista inclou la violència física, sexual i psicològica contra les dones i els seus fills i filles, inclosos els cops, l'abús sexual dels infants, la violència relacionada amb el dot, la violació pel marit, la mutilació genital i altres pràctiques tradicionals que atempten contra les dones, la violència exercida per persones diferents del marit, la violència exercida en l'àmbit social, relacionada amb l'explotació, la violència física, les agressions, els abusos sexuals, la fustigació i la intimidació sexual a la feina, en institucions educatives i en altres àmbits, el tràfic de dones i la prostitució forçada; i la violència física, sexual i psicològica perpetrada o tolerada per l'estat, onsevulga que ocorri. Altres actes de violència contra les dones destacats són les violacions dels drets humans de les dones en situacions de conflictes armats: assassinats, violacions sistemàtiques, esclavitud sexual i embarassos forçats, esterilització obligada, avortament forçat, utilització coercitiva o forçada d'anticonceptius, determinació prenatal del sexe i infanticidi de nines.

En definitiva, podem dir que el concepte de violència masclista és molt ampli, inclou totes les possibles formes de violència i és el denominador comú en què són exercides contra les dones pel fet de ser-ho.

Tot i això, aquest Protocol es fonamenta en:

1. La definició de la violència masclista esmentada abans.
2. La definició establerta en la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de

gènere, com la manifestació de la discriminació, la situació de desigualtat i les relacions de poder dels homes sobre les dones, que s'exerceix sobre aquestes, en el context ampli d'un sistema masculista i patriarcal, pels qui són o han estat cònjuges o de qui són o han estat lligats a les dones per relacions similars d'afectivitat, encara que sense convivència.

5.2. TIPUS DE VIOLÈNCIA

Les definicions més habituals diferencien entre maltractament físic, psicològic i sexual, i assenyalen que aquests tipus de maltractament poden donar-se per separat o combinats. No sempre es produeix violència física, però a la física sempre l'acompanya la violència psicològica i emocional. A més, el maltractament és un procés, no un fet aïllat o puntual.

• MALTRACTAMENTS PSICOLÒGICS

Els maltractaments psicològics són els actes o les conductes intencionades que produeixen desvaloració o patiment en les dones i l'hostilitat verbal o no verbal reiterada que perjudica directament o indirectament la seva estabilitat emocional. S'hi inclouen les desqualificacions i crítiques constants, els menyspreus, la incomunicació i l'aïllament tant social com econòmic. Alguns autors fan una diferenciació en tres tipus de maltractament emocional o psicològic:

- Maltractament social: ridiculització, humiliació, amenaces verbals i insults i burles en públic, aïllament social.
- Maltractament econòmic: control dels diners, apoderament dels béns, impediments per tenir una feina assalariada, exigència d'explicacions de les despeses.
- Maltractament ambiental: destrucció o dany dels béns personals als quals es té afecte.

• MALTRACTAMENTS FÍSICS

Els maltractaments físics inclouen qualsevol acte no accidental que provoqui o pugui provocar dany corporal o lesions a través de cops de diversa intensitat en les dones, ja sigui amb les mans, instruments o armes. S'hi inclouen accions com pegar coces, estirar els cabells, mossegar, copejar amb punys o objectes, apallissar, bufetejar, empènyer, estrangular, cremar...

- VIOLÈNCIA SEXUAL

S'entenen per violència sexual les accions que obliguen a fer o suportar conductes contràries a la voluntat de les persones que les pateixen, i van des de la imposició a la dona d'un contacte sexual que no es desitja, incloent-hi postures, gestos, actes o formes de vestir, fins als atacs sexuals, tipificats en el Codi penal com els actes que atempten contra la llibertat sexual de les dones.

També s'hi inclouen els insults i les acusacions durant les relacions sexuals, el tracte vexatori i les amenaces i el xantatge davant una negativa a mantenir una relació sexual per part de les dones.

També implica l'assetjament sexual, el qual s'entén com la conducta de naturalesa sexual o altres comportaments basats en la sol·licitud de favors sexuals que afecten la dignitat, la llibertat sexual, el dret d'igualtat i la no-discriminació de les dones.

Es produeix generalment en els àmbits següents:

- Educatiu (es produeix entre un professor o company i una alumna)
- Laboral (es produeix entre un cap o company i una empleada)
- En relacions de negoci (es produeix entre una dona i un proveïdor o client).

L'assetjament sexual pot incloure:

- Comportaments físics: des de fregaments, tocaments... fins a l'atac sexual o proposició de mantenir relacions sexuals.
- Verbals: insinuacions sexuals no desitjades, proposicions, acudits i bromes sexuals...
- No verbals: exhibició de fotografies o objectes de caràcter pornogràfic, mirades o gestos lascius...

Aquestes exigències sexuals van acompanyades normalment de proposicions de millora a la feina, millors qualificacions acadèmiques, concessions econòmiques o d'un altre tipus si la dona accepta els requeriments sexuals. També van acompanyades d'amenaques, referents a la pèrdua de l'ocupació principalment, en cas que no s'accepti.

La persecució sexual no només es produeix entre un superior jeràrquic i una empleada, sinó que també apareix en relacions d'igualtat, entre companys de treball o entre alumnes de centres educatius. Aquestes conductes estan tipificades en l'article 184 del Codi penal.

5.3. EL CICLE DE LA VIOLÈNCIA

La decisió de deixar o no una relació de maltractament està relacionada amb diversos factors, entre els quals hi ha els següents:

- a) Les característiques del maltractament: com més s'allarga i més greu és el maltractament menys probabilitat hi ha de deixar la relació, atès que apareix el temor, la dependència, la culpabilitat, la baixa autoestima, etc., que fan més difícil abandonar-la.
- b) Els recursos materials i socials disponibles: la dependència econòmica, la manca de recursos, la manca de suport ambiental, la vergonya social, etc., afavoreixen la continuïtat de la relació i fan més difícil l'abandonament.
- c) Els antecedents de maltractament a la família d'origen: l'exposició a maltractaments en la família d'origen podria fer que els infants aprenguin a viure amb la violència i a considerar-la un fet normal, tot i que cal tenir en compte que el percentatge de dones maltractades que varen patir maltractament a la família d'origen està per davall del 20 %.
- d) Les actituds de les dones: la presència d'actituds i creences tradicionals sobre el rol femení fan les dones més vulnerables a situacions de maltractament ja que poden arribar a pensar que és normal.
- e) La capacitat per assumir el final de la relació: quan abandona una relació abusiva, la dona torna a assumir el control de la seva vida i recupera part de la seva autoestima, però també reconeix el fracàs d'una equivocació en l'elecció de parella i això pot ser un fort cop per a la seva autoconfiança.
- f) La por: quan les dones decideixen acabar una relació de maltractament moltes vegades entren a la part més perillosa de la seva vida, el moment en què els seus maltractadors poden negar-se a perdre el control de la situació i començar l'assetjament, la persecució, les conductes d'intimidació i, fins i tot, els intents de matar-la.

Agafant com a base la teoria de la indefensió apresada i la hipòtesi de la tensió/reducció, Leonore Walker va descriure el caràcter cíclic del maltractament de dones (teoria del cicle de la violència), que es desenvolupa seguint les fases següents:

Fase d'acumulació o de construcció de la tensió

La tensió sorgeix normalment entorn de conflictes quotidians (problemes econòmics, els infants...).

Es produeix un episodi de maltractament amb actes de violència menor i abús verbal (insults, sarcasme, menyspreu, demandes irracionals, demostracions d'ira, silencis, manipulacions, en certs casos una agressió física menor...). És a dir, generalment en aquesta fase l'agressor empra estratègies d'abús verbal i psicològic i a vegades causa lesions lleus. Generalment l'agressor nega que aquest episodi hagi ocorregut i resta importància a les protestes de les dones.

En aquesta fase la dona creu (irracionalment) que té un cert control sobre la freqüència i la gravetat de l'abús i tracta d'evitar que augmenti emprant diverses estratègies (calmar l'agressor, evitar fer certes coses que puguin molestar-lo, mostrar-se passiva... fins i tot arribar a culpar-se a ella mateixa i a llevar-li culpa a ell per evitar que s'enfadi i es torni més perillós).

La dona comença a experimentar confusió i angoixa i pot intentar allunyar-se del maltractador.

En notar l'allunyament, ell tracta d'augmentar el control i de provocar la dona per fer-la reaccionar.

Fase d'agressió o descàrrega de la tensió

La intensitat dels episodis de maltractament augmenta i poden aparèixer atacs físics i psíquics en qualsevol de les seves manifestacions.

Aquesta descàrrega d'agressivitat alleuja la tensió del maltractador. La dona es concentra a sobreviure al maltractament. I pot emprar diferents estratègies per aconseguir-ho (tractar de tranquil·litzar-lo sent amable i servicial, accedir a tenir-hi relacions sexuals, amenaçar d'abandonar-lo si no posa fi als maltractaments). Generalment és en aquesta fase quan les dones denuncien la violència que estan patint.

Fase de penediment, de reconciliació o de "lluna de mel"

El maltractador demostra el seu penediment pels fets (demana perdó, promet cercar ajuda, fins i tot es mostra afectuós, fa regals...) i assegura que l'episodi de maltractament no es repetirà mai més. És a dir, l'agressor empra estratègies de manipulació afectiva i xantatge emocional.

La dona tracta de creure els propòsits de canvi i fa tot el possible perquè la relació funcioni bé.

El comportament de l'agressor en aquesta fase és un reforç positiu per a les dones ja que els permet veure la part positiva de la seva relació de parella i fomenta l'esperança i el desig que l'agressor canviï.

En cas que la dona abandoni o amenaci de fer-ho, ell pot arribar a prometre o fer quasi qualsevol cosa per aconseguir que ella torni.

Si la relació continua, ho fa enmig d'una gran tensió que provoca tornar a la primera fase.

Una vegada que ha aparegut el primer episodi de maltractament i ha ocorregut el primer cicle de violència (més o menys en els termes descrits), augmenta la probabilitat de nous episodis que es desencadenen per detonants cada vegada més insignificants i acompanyats per episodis d'abús cada vegada més violents. A vegades, la darrera fase arriba a desaparèixer.

Així, amb el pas del temps, el cicle es va tancant. El maltractament és més freqüent i greu. La víctima té menys recursos psicològics per sortir de la situació i està cada vegada més indefensa.

Com més temps quedin les dones en una relació de maltractament, més augmenta la probabilitat que les conseqüències psicològiques es facin cròniques (baixa autoestima, dificultat per prendre decisions, depressió...) i, consegüentment, el pronòstic per a la seva recuperació és més desfavorable.

5.4. CONSEQÜÈNCIES DE LA VIOLÈNCIA

El maltractament té importants repercussions en la salut i el benestar de les dones a curt i a llarg termini. A poc a poc van soscavant en la salut la seva energia i confiança i afectant la salut física i psíquica, d'elles i dels infants. Les seqüeles persisteixen fins i tot molt després que la relació de maltractament hagi acabat.

PUNT DE VISTA FÍSIC

1. MÉS VULNERABILITAT A LA MALALTIA

A causa del constant estat d'estrès a què estan sotmeses les víctimes, el sistema immunològic i neurohormonal es debilita gradualment,

afavorint tant l'aparició de diferents malalties (cefalees recurrents, trastorns dermatològics, gastrointestinals....) com l'empitjorament de les existents (asma, diabetis...).

2. LESIONS

Es produeixen lesions de tota mena (hematomes, esgarrapades, erosions, ferides, fractures...).

La majoria es troben distribuïdes pel cap, l'esquena i el pit, a causa que l'agressor dirigeix els seus cops cap a aquestes zones perquè quan la dona surti al carrer no se li vegin les marques de l'agressió.

3. SÍMPTOMES GINECOLÒGICS

Les dones tenen menstruacions irregulars o doloroses, síndrome premenstrual, inconvenients o dificultats en l'examen pelvià i dolors pelvians.

4. MALTRACTAMENTS DURANT L'EMBARÀS

La gestació és un període delicat per a la integritat de la dona i del fetus i, en molts casos, representa el començament o l'augment dels maltractaments contra la dona. Les conseqüències derivades del maltractament poden arribar fins i tot a la pèrdua del fetus. D'altra banda, es poden produir embarassos no desitjats, per la negativa del maltractador a prendre mesures contraceptives.

5. MORT

La víctima mor a mans de l'agressor, en la majoria dels casos durant el procés de separació o durant els mesos posteriors.

PUNT DE VISTA PSICOLÒGIC

1. CONDUCTES D'ANSIETAT EXTREMA

L'ansietat i la por són reaccions normals davant el perill. Per això no és estrany que les dones maltractades presentin símptomes d'ansietat (palpitacions, trastorns del son, tremolor...). La violència barrejada amb els períodes de penediment i calma suscita en la dona una resposta d'alerta i ensurt permanent.

Algunes vegades per aconseguir reduir aquests estats d'ansietat es recorre a la ingesta de tranquil·litzants, que si bé en un principi són

facilitats pels i les professionals, amb el pas del temps i atesa la cronicitat del maltractament, és freqüent que la dona s'hi vagi habituant, i fins i tot pugui recórrer a la ingesta d'alcohol.

2. DEPRESSIÓ, PÈRDUA D'AUTOESTIMA I SENTIMENTS DE CULPA

Quan la dona està immersa en el cercle de la violència creu que la conducta de l'agressor depèn del seu comportament, se sent responsable i intenta una i una altra vegada canviar les conductes del maltractador. Intenta controlar la situació per mitjà d'una estratègia de "negociació" que li permeti manejar l'agressivitat de l'home. Quan s'adona que les seves expectatives fracassen de manera reiterada, desenvolupa sentiments de culpabilitat i de fracàs. A més, se sent culpable per no ser capaç de trencar la relació i per les seves conductes per evitar la violència: mentir, ocultar els actes violents, encobrir l'agressor, etc.

Les agressions psicològiques transmeten a la dona la idea que no és important, que és incapaç de fer coses autònomament, ja que s'utilitzen per castigar comportaments que l'agressor creu inadequats o molestos... D'aquesta contínua erosió es deriva en la majoria dels casos de maltractaments una baixa autoestima de la dona, ja que deixa de percebre's de manera positiva.

Aquest conjunt de símptomes —baixa autoestima, síndrome depressiu, reaccions d'estrès, sensació d'impotència i d'abandonament—, L. Walker el va denominar síndrome de la dona maltractada.

3. TRASTORN D'ESTRÈS POSTTRAUMÀTIC

Apareix quan les persones són sotmeses a una situació d'estrès en què se senten superades i sense sortida o amb amenaça de mort. Es manifesta de la manera següent:

- Símptomes de reexperimentació: reviu una i una altra vegada l'esdeveniment traumàtic, amb resposta fisiològica (taquicàrdia, ofec, malestar...).
- Símptomes d'evitació: eviten parlar-ne, experimenten una sensació de distanciament respecte als altres i una pèrdua d'interès per la persona.
- Resposta d'alarma exagerada: tenen dificultats per dormir i concentrar-se, es mostren irascibles i estan en alerta constantment.

Aquesta simptomatologia provoca una sensació de pèrdua de control i causa problemes d'adaptació a la vida quotidiana.

4. DISFUNCIONS SEXUALS

La pèrdua de l'interès pel sexe i el rebuig de les relacions sexuals són altres conseqüències de la violència domèstica. A més, quan es produeixen agressions sexuals en la parella es poden originar disfuncions sexuals com l'anorgàsmia (pèrdua de l'orgasme) o el vaginisme (dificultats per a la penetració).

5. TRASTORNS PSICOSOMÀTICS

Els maltractaments crònics provoquen en la víctima diferents tipus de trastorns psicosomàtics, com mal de cap, caiguda dels cabells, pèrdua de la gana, fatiga, problemes intestinals...

6. SUÏCIDI

Per a algunes dones, l'experiència del maltractament és tan dura i veuen tan poques possibilitats de sortir de la situació que arriben a atemptar contra la seva pròpia vida.

PUNTS DE VISTA SOCIAL I FAMILIAR

1. CONSEQÜÈNCIES SOBRE LA FEINA

Una de les principals conseqüències en la feina és la dificultat per accedir a un lloc de feina o a la formació arran de la negativa de l'home que la dona desenvolupi activitats remunerades o no fora de casa. A més, les dones víctimes de violència accepten qualsevol mena de feina i en condicions que altres persones no ho farien (economia submergida) per tal de sortir, encara que sigui per un temps limitat, de l'ambient de violència. D'altra banda, com a conseqüència del maltractament que pateixen, disminueix el rendiment laboral (retards habituals, absentisme, dificultats de concentració), cosa que pot arribar a ocasionar la pèrdua de l'ocupació.

2. VICTIMITZACIÓ SECUNDÀRIA O REVICTIMITZACIÓ

L'exposició pública del que ha passat i la culpabilització per les conseqüències fan que augmenti encara més el trauma d'aquestes dones.

3. CONSEQÜÈNCIES ECONÒMIQUES

Es detecta una manca d'autonomia econòmica i un control de les despeses per part de l'agressor, el qual fins i tot s'apodera dels béns de la dona.

4. AÏLLAMENT SOCIAL

La vergonya experimentada pot portar a ocultar el que ha passat, i els límits que el maltractador estableix per evitar contactes amb la família i amb les amistats provoquen que la dona quedi reclosa a casa i que depengui de l'agressor com a única font de "reforç" social i material, que a la vegada augmenta el control sobre ella.

Per una altra banda, en les situacions de violència en què la dona trenca la situació abusiva i se separa de l'agressor apareixen immediatament nombrosos factors d'estrès afegits a una situació ja complicada:

- Canvi de domicili, almenys temporal, mentre se solucionen els tràmits legals, ja que l'agressor sol negar-se a abandonar el domicili conjugal. Aquest canvi de residència implica per als infants i per a la dona un canvi de centre escolar i d'entorn comunitari, amb totes les pèrdues que això comporta: adaptar-se a les noves amistats, nous horaris, currículum escolar, conèixer nous professors i professores, etc.
- Adaptació a la nova situació familiar: la mare ha de responsabilitzar-se de les normes i disciplines. A més, no té temps lliure per la sobrecàrrega d'obligacions familiars.
- Incompliments de les mesures provisionals prèvies o cautelars amb relació a la custòdia dels infants menors, pensions d'aliments; incompliments de les ordres d'allunyament (personalment, a través d'altres persones o per telèfon) que afecten greument l'estabilitat emocional de la dona i l'estabilitat familiar.
- Règim de visites que no sempre es compleixen.
- Manteniment del vincle amb l'agressor mentre els fills i filles arriben a la majoria d'edat
- Poca informació als menors sobre el procés de separació.

CONSEQÜÈNCIES SOBRE ELS I LES MENORS COM A TESTIMONIS DE LA VIOLÈNCIA MASCLISTA

La violència es dirigeix preferentment cap a les dones, i els i les menors sempre en són testimonis i, per tant, víctimes indirectes. Aquests infants poden presentar diverses respostes psicològiques:

Identificar-se amb la mare, veient-se a ells també com a víctimes. Aquesta identificació menyscaba l'autoestima de l'infant.

- Intentar protegir la mare, atraient cap a si mateix la violència del pare.
- Identificar-se amb el pare agressor. Posant-se de part del pare, repeteix els mateixos comportaments cap a la mare, i evita així la ira del pare cap a ells.
- Desentendre's de la família: aquesta reacció el converteix en solidari i li causa dificultats en les relacions afectives futures.

Alguns estudis recents diferencien l'impacte psicològic del maltractament en els infants segons el nivell evolutiu:

- Primera infància i edat preescolar: les conseqüències estan relacionades amb el desenvolupament de l'afecció. A més, s'observen trastorns en la relació amb els seus iguals, conductes de retraïment, i retards cognitius i d'adaptació escolar.
- Infància mitjana (6-11 anys): les conseqüències afecten el desenvolupament socioemocional. Els infants manifesten dificultats en la relació amb els seus iguals, amb comportaments disruptius i agressius. També experimenten sentiments de baixa autoestima, nivells alts d'ansietat i depressió i problemes d'aprenentatge
- Adolescència: els problemes estan relacionats amb actituds de responsabilitat excessiva, sobretot a casa, amb nivells baixos d'autoestima, aparició de conductes agressives i dèficit en el rendiment acadèmic.

5.5. INDICADORS DE RISC I FACTORS ASSOCIATS

Els indicadors de risc i factors associats que s'enumeren a continuació es poder produir en combinacions múltiples en les dones que pateixen violència masclista, fet que confirma que no hi ha un perfil únic de víctima i que ha d'obligar els diferents professionals a prestar una atenció especial a la simptomatologia que se'n derivi.

MALTRACTAMENT FÍSIC

Indicadors

- Fractures d'òssos (nas, dits, braços)
- Hematomes
- Ferides, cops, coces
- Ferides en parts del cos cobertes

- Estirades de cabells
- Ferides en la pell del crani (pèrdues de cabell)
- Dèficits immunològics
- Talls lleus o greus
- Pèrdua de peces dentals
- Trencs als nas o mandíbula
- Mossegades
- Esquinços
- Traumatismes cerebrals, lesions cerebrals
- Lesions en la medul·la espinal
- Lesions internes
- Lesions permanents (ceguesa, pèrdua d'audició, dolor crònic, desfiguració)
- Problemes i "accidents" durant l'embaràs: abús de substàncies, desnutrició, depressió, accés amb retard o esporàdic a l'atenció prenatal
- Discapacitats no explicades o permanents
- Infart en dones joves
- Cremades
- Lesions en teixits tous
- Perforació del timpà
- Infeccions ginecològiques
- Malalties de transmissió sexual
- Lesions antigues, com ara fractures d'ossos no tractades
- Embarassos no desitjats, principalment en dones joves
- Avortaments provocats o espontanis
- Reactivitat fisiològica (dificultats per respirar, taquicàrdies, etc.)
- Disfunció sexual
- Conductes autolítiques

- Dolors crònics: mal de cap, d'esquena..., desordres del son i gastrointestinals, esgotament
- Arítmies, hiperventilació, atacs de pànic
- Alcoholisme i altres drogodependències
- Consum abusiu de medicaments
- Empentes, forcejaments, clatellades
- Lesions agudes en múltiples punts (traumatismes en el cap, extremitats, pit, abdomen...) en forma de maganyes, erosions, hematomes, talls o fractures
- Síntomes físics inespecífics, recurrents i mal definits sense que s'objectivi cap patologia orgànica (mals de cap, de tòrax, de pelvis o d'esquena, palpitations, dificultats respiratòries, trastorns digestius, formigueigs, mareigs, insomni i cansament)
- Hemorràgies nasals freqüents

MALTRACTAMENT PSICOLÒGIC O EMOCIONAL

Indicadors

- Por
- Terror
- Depressió
- Queixes somàtiques
- Ansietat o inhibició per estrès posttraumàtic
- Nerviosisme i hipervigilància
- Trastorns del son
- Dificultat de concentració
- Conducta autodestructiva (pot arribar a temptatives de suïcidi)
- Abús de medicaments o negativa a prendre'ls
- Irritabilitat i ràbia
- Anorèxia i bulímia
- Automutilació
- Emocions inestables

- Fòbies i crisis de pànic
- Disfunció sexual
- Conductes autolítiques
- Rebuig afectiu, aïllament i incomunicació
- Comunicació verbal mitjançant la burla o el menyspreu
- Amenaces d'abandonament o d'expulsió
- Amenaces contra la seguretat i integritat personal
- Impediment de veure la família o tenir relacions amb les amistats i el veïnat, d'associar-se
- Crits, insults i amenaces (verbals, per SMS, altres)
- Desvaloració de la feina que fa
- Davant dels infants, diu coses per no deixar-la en bon lloc
- Decisió en les coses que pot o no fer
- Ironia o no valoració de les seves creences (anar a l'església, votar un determinat partit, pertànyer a una organització)
- Impediments per treballar o estudiar
- Control de les despeses (comptes corrents, targetes...)
- Desqualificació, desautorització, ridiculització davant altres persones (en públic, amb les amistats, amb la família)
- Síndrome per estrès posttraumàtic
- Somatitzacions
- Bromes de mal gust, burles, malnoms
- Menyspreus, difamacions, humiliacions
- Exclusió, relegació, aïllament
- Desperfectes a les seves coses
- Robatoris, extorsions
- Assetjament o intimidació
- Comportament dissociat
- Angoixa
- Confusió

- Hipervigilància, bloqueig emocional, pensaments intrusius sobtats
- Abús de la ingesta de tabac, alcohol o drogues
- Consum i dependència de psicofàrmacs
- Conductes d'ansietat extrema (ensurts permanents)
- Pèrdua de l'autoestima i sentiments de culpabilitat
- Aïllament social i dependència emocional de l'home

MALTRACTAMENT SEXUAL

Indicadors

- Malalties de transmissió sexual
- Embarassos no desitjats
- Embarassos de risc
- VIH i sida
- Ferides als pits
- Ferides a la vulva, els llavis majors i menors, els clítoris, la vagina i l'anus
- Disfunció sexual
- Conductes autolítiques
- Pressió i insistència a l'hora de mantenir relacions sexuals encara que no vulgui o no en tenguí ganes
- Indiferència quan vol mantenir relacions sexuals
- Disminució de la libido
- Anorgàsmia
- Manca d'autonomia sexual
- Vaginisme

COMPORAMENT

Indicadors de les dones

- No prenen la paraula o els costa fer-ho.
- Romanen en silenci si la parella és present.

- Quan s'expliquen demanen constantment l'aprovació de la parella.
- Es mostren molt agressives contra qui els planteja les preguntes o bloquejades.
- Estan a la defensiva, en actitud hipervigilant.
- Defensen el rol tradicional femení.
- Sobrevaloren la importància que el rol masculí té per a la família.
- Presenten problemes de salut recurrents.
- Es neguen a deixar-se explorar, presenten queixes cròniques.
- Tenen por de parlar davant la parella.
- Tenen por, la mirada fuita, sensació de vergonya, sentiments de culpa, fan explicacions vagues, contradictòries, confuses.
- No fan contacte visual.
- S'espanten davant un petit renou.
- Fan mirades inquietes a la porta.
- Es mostren passives.
- Estan absortes.
- Tendeixen a culpabilitzar-se i a exculpar la parella.
- Es mostren reticents a respondre preguntes o deixar-se explorar.
- Són incapaces de prendre decisions.
- Neguen i oculten els fets violents.
- Minimitzen la gravetat de la violència.
- Es culpabilitzen de l'agressió.
- S'identifiquen amb la persona agressora.
- En el cas d'agressions sexuals:
 - Repetició continuada del fet
 - Obsessió per la higiene
 - Incapacitat d'afrontar el fet i de prendre decisions i desorganització

- Alteració contínua de l'afectivitat: de la tristor a l'eufòria, de la por a la ira
 - Por d'agressions posteriors o represàlies de l'agressor
 - Canvis en la vida quotidiana: cercle més restringit, reducció d'activitats, poques sortides, rebuig de les relacions sexuals
 - Síntomes psicofisiològics: mals de cap, trastorns alimentaris, vòmits, nàusees
 - Depressió, ansietat i baixa autoestima
 - Conductes d'evitació
- Adopten conductes de submissió i dependència del maltractador amb molt poc marge de presa de decisions sobre la seva vida.
 - S'incomuniquen i s'aïllen.
 - Presenten un sentiment de culpabilitat davant el que passa i per no saber sortir de la situació de maltractament.
 - Desenvolupen pensaments com ara "no tenc alternativa", "això passa en totes les parelles", "és normal el que em succeeix", "som jo la que vaig provocar", "va ser l'alcohol", "va ser la gelosia".
 - Tenen por i temor per la percepció d'una amenaça constant.
 - Els disminueix o baixa l'autoestima.
 - Tenen sentiments de culpa i vergonya.
 - Presenten conductes sexuals no protegides (insegures).
 - No tenen gaire cura i atenció d'elles mateixes.
 - S'aïllen socialment i no poden accedir als diners, al cotxe, a la família o a les amistats.
 - Presenten dificultats en les exploracions mèdiques.

Indicadors dels homes

- Responen a les preguntes formulades a la parella.
- Interrompen la parella per rectificar-la, precisar-ne el que conta o fer ells el relat.
- Envien a la dona missatges perquè calli o matisi les expressions.

- Posen el o la professional com a testimoni de la incapacitat de la parella.
- Subscriuen i defensen amb força una concepció molt rígida dels distints rols i estatus: la dona, l'home, la mare, el pare, la parella, el fill, la filla.
- Preconitzen una educació rígida que inclou càstigs i "correccions".
- Són gelosos i possessius.
- Tenen dificultats per expressar els sentiments i les emocions.
- Insisteixen a acompanyar la parella a les cites que comporten exploracions mèdiques, consultes psicològiques, demandes d'ajuda en recursos socials.
- No deixen que la dona s'expressi sola davant el professional, des convoquen visites per a la dona, es preocupen excessivament per l'atenció urgent de la parella en lesions compatibles amb el maltractament.
- Estan excessivament preocupats i atents.
- Es mostren excessivament despreocupats, despectius o irònics (control de la parella a la consulta).
- Interioritzen rols rígids i estereotips sobre els sexes.
- Creuen que la violència és un mitjà acceptable per resoldre conflictes i que és acceptable exercir violència.
- Tendeixen a minimitzar i negar els problemes o la violència que exerceixen.
- Tendeixen a culpar les dones del comportament violent.
- Han patit violència en la família d'origen.
- Abusen de d'alcohol o drogues.
- Les actituds freqüents en la parella són d'excessivament preocupats o excessivament despreocupats, normalment acompanyen la víctima a consultes per controlar-la, per la qual cosa se l'ha de convidar a sortir perquè l'entrevista sigui exclusivament amb ella. Presenten discrepàncies entre el seu comportament en públic i en privat.

- Tendeixen a minimitzar i negar els seus actes violents, culpar els altres i sobretot la dona de la violència que exerceixen.
- Tenen creences equivocades sobre els rols sexuals i la inferioritat de la dona i idees distorsionades sobre la legitimació de la violència com a forma de resoldre els conflictes.
- Es mostren molt sensibles a les frustracions en altres àmbits.
- Tenen dificultats per expressar els seus sentiments ja que ho consideren signe de debilitat.
- Hi ha pràctiques que els agressors duen a terme per mantenir, reafirmar i recuperar el domini sobre les dones, o per resistir-se a qualsevol manifestació que pugui presentar un augment de poder d'elles, o per aprofitar-se d'aquest poder, com:
 - La intimidació (si no obeeix passarà alguna cosa).
 - Presa sobtada del comandament (sobretot en qüestions econòmiques, es prenen decisions sense consultar, monopolitza...).
 - Ús de la "raó" per imposar idees, conductes o eleccions desfavorables a la dona.
 - Control dels diners.
 - Ocupació de l'espai sense tenir en compte les necessitats de la resta de persones del nucli familiar.
 - De manera més encoberta, abús de la capacitat femenina d'atenció. Es culpa la dona de qualsevol disfunció familiar i del benestar que sent amb altres persones o situacions on ell no sigui.
 - Maniobres de desautorització davant els infants i la xarxa familiar i social.
 - Creació d'una falta d'intimitat afectiva, per exemple negar-se a parlar amb la dona.
 - Inspiració de llàstima, com a forma del cicle de la violència.

ÀMBIT LABORAL

Indicadors

- Productivitat baixa
- Retards habituals i absentisme crònic

- Pèrdua sistemàtica d'ocupacions
- Incomunicació
- Aïllament social
- Baixes laborals repetitives
- Disminució del rendiment laboral: retards, absentisme, dificultats de concentració...

FACTORS ASSOCIATS

Indicadors de les dones

- Antecedents de violència en la família d'origen
- Submissió i dependència
- Edat molt jove
- Baixa autoestima
- Embaràs
- Problemes de salut mental
- Consum excessiu d'alcohol o altres drogues
- Vivència de violència domèstica en la família d'origen
- Baix nivell cultural
- Baix nivell socioeconòmic
- Aïllament psicològic i social
- Baixa autoestima
- Submissió i dependència
- Desequilibri de poder en la parella
- Feines poc qualificades
- Dependència econòmica de la parella
- Suport social escàs
- Assertivitat deficient
- Capacitat escassa d'iniciativa
- Adopció de conductes de submissió

Indicadors en els agressors

- Antecedents de violència en la família d'origen
- Problemes de salut mental
- Consum excessiu d'alcohol o altres drogues
- Atur o ocupacions intermitents
- Cultura de violència
- Experiència de violència en la família d'origen
- Alcoholisme
- Pobresa, dificultats econòmiques
- Actituds violentes, controladores i possessives
- Baixa autoestima
- Concepció rígida i estereotipada del paper de l'home i la dona
- Aïllament social (sense amistats ni confidents)
- Vida centrada exclusivament en la família
- Homes que solucionen les dificultats amb violència i culpen els altres de les pèrdues de control
- Trastorns psicopatològics
- Factors estressants per a l'agressor: pèrdua de la feina, separació propera

Indicadors en la parella/entorn

- Existència d'armes al domicili
- Consum de drogues per part de la parella, l'exparella o la persona agressora
- Augment de la freqüència dels episodis violents
- Existència de maltractaments en els infants o altres membres de la família

Indicadors en persones grans

- **De la víctima**
 - Persona gran fràgil

- Alteració de les funcions cognitives
 - Deteriorament funcional
 - Història de malaltia mental
 - Abús d'alcohol
 - Baix poder adquisitiu
- **De l'agressor**
 - Trastorns de la personalitat
 - Abús de substàncies (alcohol, drogues...)
 - Problemes de salut mental (depressió)
 - Deteriorament cognitiu
 - Ressentiment dels membres de la família per les despeses que ocasiona l'atenció de la persona gran
- **Relacionals**
 - Nivell d'estrès del cuidador o cuidadora
 - Excessiva sobrecàrrega física i emocional del cuidador o cuidadora
 - Història de violència familiar
 - Adults que depenen econòmicament dels grans (per allotjament i manteniment)
 - Vinculació emocional molt forta entre víctima i agressor
 - Successos vitals estressants recents
 - Relacions familiars prèvies disfuncionals
- **Comunitaris i socials**
 - Aïllament social
 - Ambient familiar pertorbat per causes externes
 - Prejudicis contra la vellesa (discriminació per l'edat)
 - Sexisme
 - Cultura de la violència
 - Societats que pateixen crisis econòmiques i inestabilitat social

DONES AMB DISCAPACITATS

Factors associats

- Negació de l'accés al lavabo o no ajudar-les a banyar-se.
- Utilització de la discapacitat per humiliar-les.
- Tenir-les virtualment presoneres no ajudant-les a moure's, desplaçar-se (privar-les del bastó, cadira de rodes...) o utilitzar el transport.
- No donar-los la medicació o l'alimentació adequades.
- Indefensió davant la gravetat d'una discapacitat, unida a la interpretació del que ataca, que és plenament conscient de cometre un acte abusiu.
- Autopercepció negativa (inferioritat de condicions respecte al rol social indicat per a la resta de dones, a més de sentir-se poc atractives, insegures i poc competents en les relacions amb amistats, la parella i la possibilitat de tenir una vida independent).
- Escassa formació i ocupació i dependència econòmica.
- Inconsciència de ser víctimes.
- Obstacles per expressar i comunicar els maltractaments.
- Por de denunciar l'abús per la possibilitat de pèrdua dels vincles i la provisió d'atenció.
- Generar per part de la parella una menor credibilitat en la denúncia.

ADOLESCENTS

Factors associats en al·lotes

- Casar-se molt jove.
- No tenir autonomia econòmica.
- No expressar l'agressivitat de forma adequada o fer-ho a través de la queixa.
- No sentir-se ni ser responsable dels seus actes.
- Cercar solucions automàtiques, una de les quals pot ser el matrimoni.
- Negar aspectes de la realitat, com ara que la parella és molt exclusiva i les aïlla.
- Aïllar-se de l'entorn.
- Tendir a polarització: veure les coses en blanc o negre.

Factors associats en al·lots

- Respondre agressivament a sentiments d'abandonament o baixa autoestima.
- No conèixer de si mateixos aspectes com ara la reacció davant desil·lusions o fracassos, quin és el sistema de creences sobre els rols de la dona en la relació de parella i els rols tradicionals...

Senyals d'alarma

- Control continuat del temps
- Gelós i possessiu
- Acusacions d'infidelitat i de coqueteig
- Prohibició de sortir o de mantenir relacions amb amics i família
- Impediments per a l'estudi
- Impediments per al treball
- Control de despeses i obligació de rendir comptes
- Humiliacions davant els altres
- Trencament o destrucció d'objectes de valor sentimental
- Amenaces i agressions
- Obligació de mantenir relacions sexuals
- Agressions a animals de companyia
- Desautorització davant els fills
- Competència amb els fills i filles per l'atenció

Senyals d'alarma en adolescents

- La jove està tot el temps amb el seu company o amic i només va amb els amics d'ell.
- Li telefona constantment per controlar-la i és gelós i possessiu.
- Ell pren totes les decisions i li dóna ordres.
- Ella descuida les seves obligacions per estar més temps amb ell.
- La diferència d'edat és patent i ell és més gran que ella.
- Ell intenta convèncer-la per mantenir relacions sexuals quan ella no està segura o no ho vol.
- Ell la humilia, critica o ridiculitza en públic.
- Des que surt amb ell, ha disminuït la seva autoestima.

- Ella té hematomes o lesions sense explicació.
- Ella vol deixar la relació però no ho fa per por de la reacció que ell pugui tenir.

5.6. FACTORS DE PROTECCIÓ

Recursos personals

- Econòmics: benestar econòmic
- Educatius: contribueixen a la capacitat cognitiva que facilita la percepció realista de l'estrès i les habilitats de resolució de problemes
- Salut: benestar físic i emocional
- Psicològics: característiques de personalitat
- Laborals: motivació per a la inserció laboral, formació professional, habilitats personals i socials pel treball
- Habilitats bàsiques de relació social i de cura de si mateix
- Elevada autoestima i autoimatge
- Accions concretes fetes en el passat per solucionar el problema
- Aptituds positives i de canvi
- Consciència de les dificultats i capacitats

Sistema familiar

- Cohesió
- Adaptabilitat
- Comunicació
- Equilibri de poder
- Suport familiar
- Habilitats i capacitats dels membres de la família
- Consciència de les dificultats i capacitats

Xarxa social

- Xarxa social sòlida
- Habilitats i capacitats socials
- Participació en recursos comunitaris i en la xarxa associativa

6. DRETS DE LES DONES VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA MASCLISTA

D'acord amb la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere, i amb aquest Protocol, són drets de les dones víctimes de la violència masclista els següents:

- Dret a l'assistència social integral: serveis socials d'atenció, d'emergència, de suport i acollida i de recuperació integral.
- Dret a la informació sobre protecció i seguretat, drets i ajudes, i lloc de prestació dels serveis d'atenció, suport i recuperació integral.
- Dret a serveis socials d'atenció, d'emergència, de suport i de recuperació integral (informació a les víctimes, atenció psicològica, suport social, seguiment de les reclamacions dels drets de les dones, suport educatiu en la unitat familiar, formació preventiva en els valors d'igualtat i suport a la formació i inserció laboral).
- Dret a la defensa jurídica especialitzada de forma immediata i gratuïta, en cas d'insuficiència de recursos, en tots els processos i procediments administratius relacionats amb la violència de gènere.
- Dret a la reducció o reordenació del temps de treball, a la mobilitat geogràfica, al canvi de centre de treball, a la suspensió de la relació laboral amb reserva del lloc de treball i a l'extinció del contracte de treball.
- Inclusió en un programa d'acció específic per a les víctimes de violència de gènere inscrites com a demandants d'ocupació.
- Dret a un ajut de pagament únic per a les víctimes amb rendes inferiors al 75 % del salari mínim interprofessional, en els termes previstos legalment.
- Accés prioritari a habitatges protegits.
- Accés prioritari a residències públiques per a persones grans.

- Dret a l'acolliment en casos d'acollida per a dones víctimes de violència o a altres serveis complementaris.
- Dret a l'accessibilitat en l'atenció i la informació en suport apropiat per a les dones amb discapacitat, immigrants, que pertanyin a minories, en risc d'exclusió social i dones amb dificultats especials.
- Dret a l'assistència amb traducció quan la víctima desconegui l'idioma i per persones o mitjans tecnològics apropiats en els casos en què la dona presenti una discapacitat.
- Dret a ser atesa en qualsevol instància de manera immediata per personal especialitzat i que durant el temps d'espera se'n garanteixi la integritat, el benestar físic i psicològic, i dels fills i filles que l'acompanyin.
- Dret que es preservi la intimitat i la privacitat de les dades que puguin permetre identificar-la i localitzar-la, per a ella i per a altres familiars.
- Dret a rebre protecció i seguretat quan escaigui per personal professional, per a ella i per a altres familiars.
- Dret a no declarar en presència de l'agressor.
- Dret a no veure's obligada a relatar els fets de forma reiterada.
- Dret que cada organisme, servei o professional que dugui a terme la primera atenció posi en funcionament mecanismes d'atenció integral, aportin les dades necessàries a la resta d'institucions competents i faci un seguiment del cas.
- Dret a conèixer totes les mesures cautelars que l'afectin, en especial les que fan referència a la situació personal de l'imputat, i també l'abast i la vigència de les mesures cautelars adoptades i, particularment, de la situació penitenciària de l'agressor, de les ordres de protecció i de la notificació del sobreseïment del procés, la data i lloc de celebració del judici o la sentència que es dicti en la causa o en l'apel·lació.
- Dret que cada dona sigui atesa per un únic advocat o advocada i representada per un sol procurador o procuradora en tots els processos i procediments que tinguin causa directa o indirecta en la violència masclista patida.

- Dret a rebre una acreditació de la seva situació de violència de gènere per part dels jutjats si es dicta una ordre d'allunyament o de protecció.
- Dret a rebre sempre un tractament preferent i respectuós, i a fer les entrevistes o atestats en un espai que en permeti la privacitat i intimitat sense compartir mai l'espai físic amb l'agressor.
- Dret a demanar i rebre immediatament de manera personal qualsevol informació sobre l'evolució de la denúncia i ordre de protecció.
- Dret a ser protegida i acompanyada en els desplaçaments que siguin necessaris, i en l'estada en els serveis socials, els centres sanitaris, les seus judicials i els centres d'atenció i d'acollida.
- Dret a rebre documentalment informació dels recursos d'atenció i d'autoprotecció.
- Dret a posar en coneixement la situació de violència masclista o atac sexual al consolat respectiu, en cas de persones estrangeres.
- Dret a rebre una atenció preferent i un tractament especial en el cas de les dones embarassades, les que tenen alguna discapacitat física, psíquica o sensorial, les dones immigrants, les que es troben en situació d'exclusió social o en entorns rurals.
- Dret a interposar davant qualsevol administració o organisme queixes o suggeriments amb relació a l'atenció que ha rebut per part de les administracions o serveis d'atenció per violència masclista.

7. PROTOCOLS

7.1. INTRODUCCIÓ

L'elaboració, la implantació, el seguiment i l'avaluació d'aquest Protocol s'han de guiar pels PRINCIPIS que s'expliciten a continuació:

- L'assistència social integral, que respon a una atenció permanent, una actuació urgent, una especialització de prestacions i una multidisciplinarietat professional (article 19 de la Llei orgànica 1/2004).
- La voluntat política dels diferents organismes, institucions i entitats participants.
- La participació i el consens en la definició de criteris unívocs i coherents respecte a la intervenció en l'àmbit de la violència masclista.
- La voluntat de cooperació interdepartamental i interinstitucional.
- El compromís formal, per part dels diferents organismes i entitats implicats, en la difusió, el coneixement i l'aplicació del Protocol dins cada marc competencial corresponent i dins l'àmbit d'actuació del Protocol.
- La comprensió del Protocol i dels diferents circuits o fluxogrames com a mapes orientadors que faciliten itineraris a partir d'una relació flexible amb aquell.
- L'existència de dos protocols imbricats i relacionats (de sospita i d'atenció davant la violència masclista), que conformen un protocol global i que anul·len els protocols anteriors.

7.2. PROTOCOL EN CASOS DE SOSPITA DE VIOLÈNCIA MASCLISTA

7.2.1. ACORDS

- 1) Els centres i els serveis sanitaris, els serveis socials, els centres escolars i els serveis o programes específics d'atenció per violència masclista de les Illes Balears han d'activar el protocol quan se sospiti d'una situació de maltractament d'acord amb el quadre següent:

Pregunta: El vostre marit o company,	Mai	Quasi mai	Algunes vegades	Bastantes vegades	Quasi sempre
1. Respecta els vostres sentiments?	Red	Red	Red	Green	Green
2. Us ha insultat, avergonyit o humiliat?	Green	Green	Red	Red	Red
3. Us ha amenaçat, als vostres fills o filles o a alguna persona estimada?	Green	Red	Red	Red	Red
4. Ha trencat alguna de les vostres coses o algun objecte de la casa?	Green	Red	Red	Red	Red
5. Ha intentat controlar la vostra vida o els vostres moviments?*	Green	Green	Red	Red	Red
6. Us ha pegat?	Green	Red	Red	Red	Red
8. Us ha obligat a mantenir relacions sexuals sense que ho volguéssiu?	Green	Red	Red	Red	Red
9. Us ha amenaçat amb una arma?	Green	Red	Red	Red	Red
10. Us ha arribat a ferir amb una arma o un altre objecte?	Green	Red	Red	Red	Red

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

SOSPITA DE MALTRACTAMENT

NO SOSPITA DE MALTRACTAMENT

- 2) Amb l'objectiu de centralitzar les comunicacions i validar la informació que aporti el o la professional dels centres escolars de les

Illes Balears es constitueix l'Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar com a centre de validació i comunicació (CVC).

- 3) Amb l'objectiu de centralitzar les comunicacions, validar la informació aportada que aportí el o la professional dels serveis socials i dels serveis o programes específics d'atenció per violència masclista de les Illes Balears, intervenir-hi i oferir una atenció integral, es constitueixen els següents centres de recepció, intervenció i atenció integral en violència masclista:
 - Centre insular al Consell de Mallorca (cobertura territorial: illa de Mallorca, excepte el municipi de Palma)
 - Centre insular al Consell de Insular Menorca (cobertura territorial: illa de Menorca)
 - Centre insular al Consell Insular d'Eivissa (cobertura territorial: illa d'Eivissa)
 - Centre insular al Consell Insular de Formentera (cobertura territorial: illa de Formentera)
 - Centre municipal a l'Ajuntament de Palma (cobertura territorial: municipi de Palma)
- 4) Els centres insulars i el municipal reben les comunicacions del Centre de Validació i Comunicació (CVC) amb l'objectiu d'intervenir-hi i oferir una atenció integral, d'acord amb la cobertura territorial descrita abans.
- 5) Quan els centres i serveis sanitaris, els serveis socials, els centres escolars i els serveis o programes específics d'atenció per violència masclista de les Illes Balears activin el protocol han de trametre el full de comunicació per sospita de violència masclista al CVC o als centres insulars i al municipal, d'acord amb la distribució anterior. El CVC, un cop validada la informació, l'ha de comunicar igualment als centres insulars i al municipal.
- 6) Els centres insulars i el municipal han de trametre una còpia de les comunicacions a l'Institut Balear de la Dona com a centre suprainsular de recepció, avaluació i seguiment en violència masclista per sistematitzar la informació i vetllar pel compliment del protocol.
- 7) a) Els centres de serveis socials, els centres escolars i els serveis o programes específics d'atenció per violència masclista de les Illes Balears han de valorar, si escau, informar la dona que

es fa la comunicació al CVC, i als centres insulars i el municipal davant la sospita de la violència masclista.

- b) Els centres i els serveis sanitaris de les Illes Balears han d'informar la dona que comunicaran als centres insulars i al municipal la sospita de la violència masclista, a través del document de consentiment informat de la comunicació.
- 8) a) La comunicació dels centres de serveis socials, els centres escolars i els serveis o programes específics d'atenció per violència masclista de les Illes Balears ha d'especificar, d'acord amb el full de comunicació per sospita de violència masclista:
- i. Que els centres insulars i el municipal es posin en contacte només amb el servei que ha fet la comunicació per iniciar una tasca de coordinació amb el cas. L'objectiu és no interrompre el procés d'ajuda amb la dona, evitar que abandoni la intervenció que es desenvolupa i evitar-ne duplicitats.
 - ii. Que els centres insulars i el municipal es posin en contacte amb el servei que ha fet la comunicació i la usuària per iniciar una tasca d'intervenció i de coordinació amb el cas.
- b) La comunicació dels centres i els serveis sanitaris de les Illes Balears implica posar-se en contacte amb la dona i, si escau, amb els centres derivants.
- 9) a) Els centres insulars i el municipal, d'acord amb les indicacions del full de comunicació per sospita de violència masclista (apartat 10.1.2), sempre s'han de posar en contacte telefònic amb els centres derivants dels serveis socials, els centres escolars i els serveis o programes específics d'atenció per violència masclista per informar-los i oferir-los els recursos d'atenció de què disposen en casos de violència masclista i establir, si escau, un pla de feina conjunt de prevenció o intervenció davant la sospita de la violència masclista.
- b) Els centres insulars i el municipal, d'acord amb les indicacions del full de comunicació per sospita de violència masclista (apartat 10.1.2), s'han de posar en contacte telefònic, si escau, amb els centres derivants dels serveis sanitaris.
- 10) a) Els centres insulars i el municipal, d'acord amb les indicacions del full de comunicació per sospita de violència masclista, s'han de posar en contacte amb la dona, si escau, per informar-la i oferir-li els recursos d'atenció de què disposen

- en casos de violència masclista en cas de derivacions de serveis socials, centres escolars i serveis o programes específics d'atenció per violència masclista
- b) Els centres insulars i el municipal, d'acord amb les indicacions del full de comunicació per sospita de violència masclista, s'han de posar en contacte sempre amb la dona per oferir-li els recursos d'atenció de què disposen en casos de violència masclista i per informar-la'n, en cas de derivacions dels serveis sanitaris.
- 11) Els centres insulars i el municipal han de fer un seguiment, com a mínim quinzenal, dels casos de violència masclista, d'acord amb el pla d'intervenció i les pautes del servei que ha comunicat la sospita, i fins que el cas es consideri tancat.
 - 12) Cada organisme ha de posar a disposició de les dones els seus serveis de queixes i suggeriments amb relació a l'atenció que ha rebut per part de les administracions o els serveis d'atenció per violència masclista.

7.2.2. FITXES DE PROCEDIMENT

FITXA DE PROCEDIMENT 1 DEL PROTOCOL EN CASOS DE SOSPITA DE VIOLÈNCIA MASCLISTA

Núm. de procediment	Denominació
P1/FP1	Procediment per a l'actuació dels centres i els serveis sanitaris davant la detecció d'un indicador de sospita de violència masclista

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

Finalitat
El procediment té per objectiu determinar les actuacions que han de dur a terme els centres i serveis sanitaris davant la sospita d'una situació de maltractament.

Eines	Descripció
Protocol interinstitucional de detecció, prevenció i atenció de la violència masclista i en casos d'atacs sexuals de les Illes Balears	Document en PDF
Consentiment informat de la comunicació	Document en PDF
Full de comunicació per sospita de violència masclista	Document en PDF

Activitat	Responsable
P1/FP1/A001: Identificació de sospita d'una situació de maltractament	Centres i serveis sanitaris de les Illes Balears
P1/FP1/A002: Informació, si escau, a la dona de l'obligatorietat de comunicar i signar el document de consentiment informat de la comunicació.	Centres i serveis sanitaris de les Illes Balears

Activitat	Responsable
P1/FP1/A003: Comunicació del full per sospita de violència masclista als centres insulars o al Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista	Centres i serveis sanitaris de les Illes Balears
P1/FP1/A004: Comunicació, si escau, al centre derivant i a la dona	Centres insulars o Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista
P1/FP1/A005: Atenció integral: informació, orientació i assessorament, acompanyament, derivacions, coordinacions i seguiments.	Centres insulars o Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista
P1/FP1/A006: Tramesa del full de comunicació per sospita de violència masclista al Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista	Centres insulars o Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista
P1/FP1/A007: Avaluació i seguiment	Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista

Descripció

El procediment s'inicia amb la sospita dels centres i serveis sanitaris de les Illes Balears d'una situació de maltractament. Han de trametre als centres insulars o al Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista el full de comunicació per sospita de violència masclista.

Els centres insulars o el Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista s'han de posar en contacte amb la dona i, si escau, amb el centre derivant, per iniciar l'atenció integral del cas.

Els centres insulars o el Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista han de trametre al Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista el full de comunicació per sospita de violència masclista.

Finalment, el Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista ha d'avaluar les comunicacions rebudes i n'ha de fer el seguiment.

FITXA DE PROCEDIMENT 2 DEL PROTOCOL EN CASOS DE SOSPITA DE VIOLÈNCIA MASCLISTA

Núm. de procediment	Denominació
P1/FP2	Procediment per a l'actuació dels centres i serveis socials i els serveis i programes d'atenció per violència masclista davant la detecció d'un indicador de sospita de violència masclista

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

Finalitat
El procediment té per objectiu determinar les actuacions que han de dur a terme els centres i serveis socials i els serveis i programes d'atenció per violència masclista davant la sospita d'una situació de maltractament.

Eines	Descripció
Protocol interinstitucional de detecció, prevenció i atenció de la violència masclista i en casos d'atacs sexuals de les Illes Balears	Document en PDF
Consentiment informat de la comunicació	Document en PDF
Full de comunicació per sospita de violència masclista	Document en PDF

Activitat	Responsable
P1/FP2/A001: Identificació de sospita d'una situació de maltractament.	Centres i serveis socials, i serveis i programes d'atenció per violència masclista de les Illes Balears
P1/FP2/A002: Valoració del o la professional de si és necessari informar la dona que es fa la comunicació al CVC, el centre insular o el Centre Municipal.	Centres i serveis socials, i serveis i programes d'atenció per violència masclista de les Illes Balears

P1/FP2/A003: Informació, si escau, a la dona de l'obligatorietat de la comunicació	Centres i serveis socials, i els serveis i programes d'atenció per violència masclista de les Illes Balears
P1/FP2/A004: Signatura, si escau, del document de consentiment informat de la comunicació	Centres i serveis socials, i serveis i programes d'atenció per violència masclista de les Illes Balears i la dona
P1/FP2/A005: Tramesa del full de sospita de violència masclista als centres insulars o al Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista	Centres i serveis socials, i serveis i programes d'atenció per violència masclista de les Illes Balears
P1/FP2/A006: Comunicació al centre derivant, o al centre derivant i a la dona	Centres insulars o Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista
P1/FP2/A007: Atenció integral: informació, orientació i assessorament, acompanyaments, derivacions, coordinacions, seguiments...	Centres insulars o Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista
P1/FP2/A008: Tramesa del full de sospita de violència masclista al Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista	Centres insulars o Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista
P1/FP2/A009: Avaluació i seguiment	Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista

Descripció

El procediment s'inicia arran de la sospita dels centres i serveis socials de les Illes Balears i els serveis i programes d'atenció per violència masclista d'una situació de maltractament. S'ha de valorar la pertinència d'informar la dona de la comunicació al CVC, el centre insular o el Centre Municipal i, si escau, se l'ha d'informar de l'obligatorietat de comunicar aquests fets i s'ha de trametre als centres insulars o al Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista el full de comunicació per sospita de violència masclista.

Els centres insulars o el Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista s'han de posar en contacte, immediatament, amb el centre derivant i amb la dona, si escau, per iniciar l'atenció integral del cas.

Els centres insulars o el Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista han de trametre al Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista el full de comunicació per sospita de violència masclista.

Finalment, el Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista ha d'avaluar les comunicacions rebudes i n'ha de fer el seguiment.

FITXA DE PROCEDIMENT 3 DEL PROTOCOL EN CASOS DE SOSPITA DE VIOLÈNCIA MASCLISTA

Núm. de procediment	Denominació
P1/FP3	Procediment per a l'actuació dels centres escolars davant la detecció d'un indicador de sospita de violència masclista

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

Finalitat
El procediment té per objectiu determinar les actuacions que han de dur a terme els centres escolars davant la sospita d'una situació de maltractament.

Eines	Descripció
Protocol interinstitucional de detecció, prevenció i atenció de la violència masclista i en casos d'atacs sexuals de les Illes Balears	Document en PDF
Consentiment informat de la comunicació	Document en PDF
Full de comunicació per sospita de violència masclista	Document en PDF

Activitat	Responsable
P1/FP3/A001: Identificació de sospita d'una situació de maltractament.	Centres escolars de les Illes Balears
P1/FP3/A002: Valoració del o la professional de si cal informar la dona que es fa la comunicació al CVC, el centre insular o el Centre Municipal	Centres escolars de les Illes Balears
P1/FP3/A003: Informació, si escau, a la dona de l'obligatorietat de la comunicació	Centres escolars de les Illes Balears

Activitat	Responsable
P1/FP3/A004: Signatura, si escau, del document de consentiment informat de la comunicació	Centres escolars de les Illes Balears i la dona
P1/FP3/A005: Tramesa del full per sospita de violència masclista a l'Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar	Centres escolars de les Illes Balears
P1/FP3/A006: Validació de la comunicació	Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar
P1/FP3/A007: Tramesa del full per sospita de violència masclista als centres insulars o al Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista	Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar
P1/FP3/A008: Comunicació al centre derivant, o al centre derivant i a la dona	Centres insulars o Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista
P1/FP3/A009: Atenció integral: informació, orientació i assessorament, acompanyaments, derivacions, coordinacions, seguiments...	Centres insulars o Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista
P1/FP3/A010: Tramesa del full per sospita de violència masclista al Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista	Centres insulars o Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista
P1/FP3/A011: Avaluació i seguiment	Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista

Descripció

El procediment s'inicia arran de la sospita dels centres escolars de les Illes Balears d'una situació de maltractament. S'ha de valorar la pertinència d'informar la dona de la comunicació al CVC, el centre insular o el Centre Municipal, i si escau, se l'ha d'informar de l'obligatorietat de comunicar aquest fets i s'ha de trametre a l'Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar el full de comunicació per sospita de violència masclista.

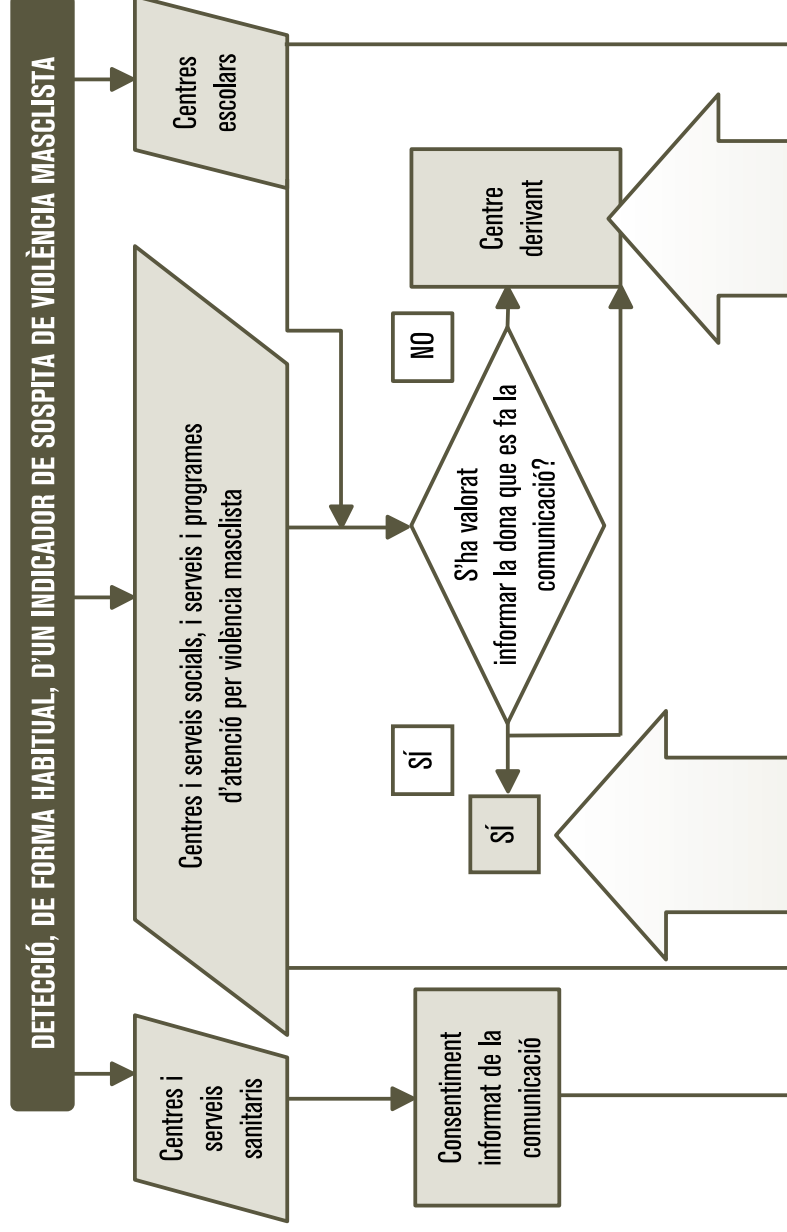
L'Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar ha de validar la informació aportada i ha de trametre als centres insulars o al Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència masclista el full de comunicació per sospita de violència masclista.

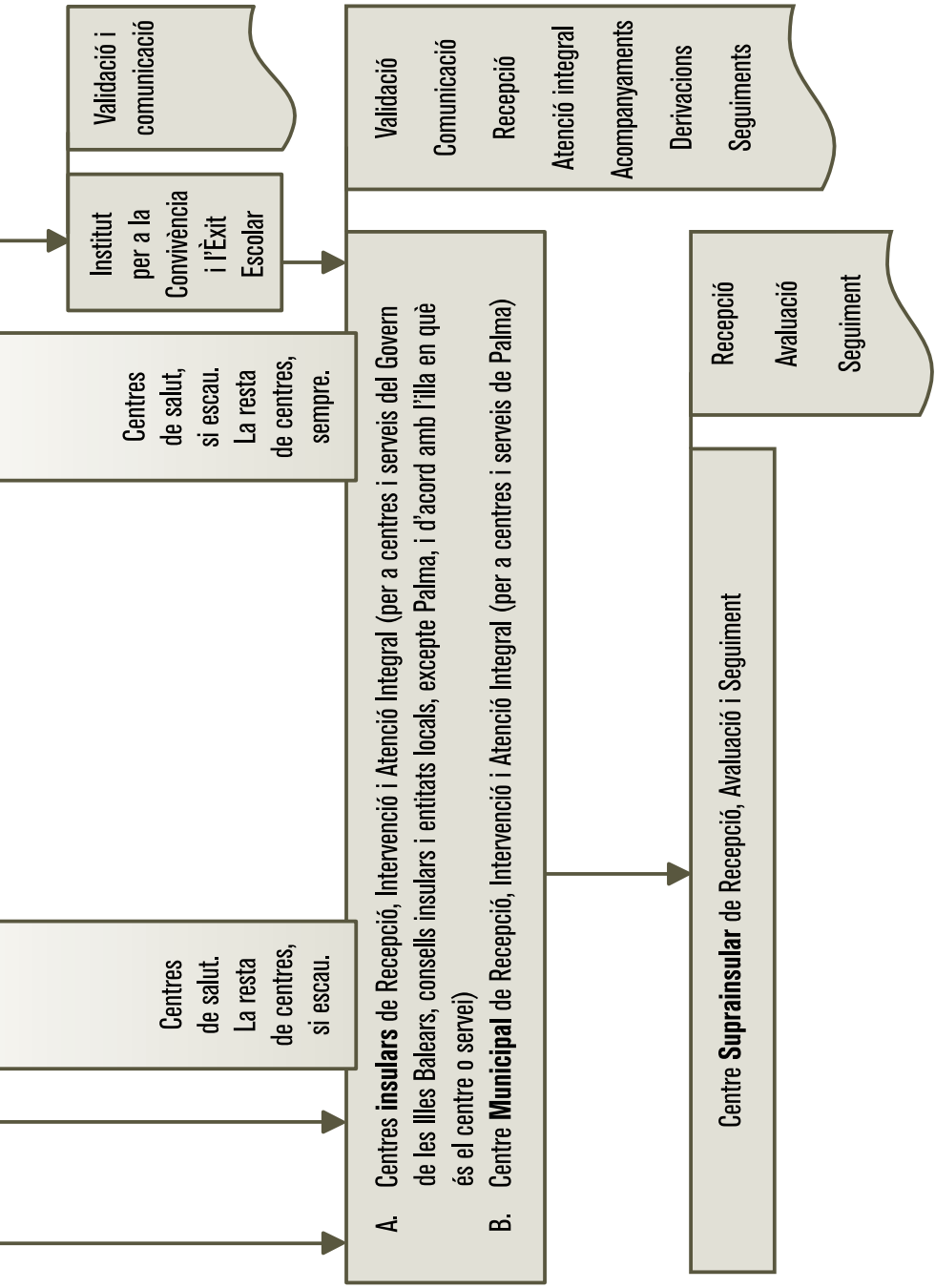
Els centres insulars o el Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista s'han de posar en contacte, immediatament, amb el centre derivant i amb la dona, si escau, per iniciar l'atenció integral del cas.

Els centres insulars o el Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista han de trametre al Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista el Full de comunicació per sospita de violència masclista.

Finalment, el Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista ha d'avaluar les comunicacions rebudes i n'ha de fer el seguiment.

54 7.2.3. FLUXOGRAMA





7.3. PROTOCOL D'ATENCIÓ DAVANT LA VIOLÈNCIA MASCLISTA I EN CASOS D'ATACS SEXUALS

7.3.1. ÀREA DE SEGURETAT

- 1) Les actuacions en aquesta àrea s'han d'ajustar al que estableix el Protocol d'actuació de les forces i cossos de seguretat i de coordinació amb el òrgans judicials per a la protecció de les víctimes de violència domèstica i de gènere, aprovat el 28 de juny de 2005.
- 2) Els i les professionals dels cossos policials que per raó de la seva professió tinguin indicis racionals per acreditar o sospitar que s'han produït maltractaments estan obligats a denunciar-ho mitjançant un atestat, de conformitat amb el Protocol d'actuació esmentat abans, adreçat al Jutjat de Violència envers la Dona o, fora del seu horari d'audiència, al jutjat de guàrdia.
- 3) La recepció de la denúncia s'ha de fer tenint en compte l'especial estat emocional en què es trobi la dona. Se li ha de prestar una atenció preferent en un lloc a part de la resta de les persones que siguin a les dependències policials. Se li ha d'oferir un tractament respectuós i se l'ha d'atendre en un lloc que permeti preservar-ne la intimitat i privacitat. S'ha d'evitar sempre que el presumpte agressor comparteixi el mateix espai físic que la dona.
- 4) S'ha d'informar la dona que ha estat maltractada de la possibilitat de disposar d'assistència lletrada abans d'interposar la denúncia. S'ha d'avisar el torn d'ofici per violència de gènere de l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de les Illes Balears (ICAIB) i, si escau, els centres insulars o el Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista (d'acord amb el municipi de residència de la dona), els serveis d'atenció psicològica d'urgències i els serveis d'emergència per situacions de violència masclista (Servei de 24 Hores i 016). L'ICAIB l'ha d'informar que cal que després presenti la demanda d'assistència jurídica gratuïta per obtenir el reconeixement exprés i necessari d'aquest dret.
- 5) S'ha d'informar la dona de manera clara i documentalment sobre la possibilitat que té d'instar l'autoritat judicial en l'adopció de mesures provisionals prèvies o cautelars (d'atribució a un dels cònjuges de l'ús de l'habitatge, sobre l'exercici de la potestat del

pare i de la mare, sobre la custòdia dels infants menors i pensions d'aliments...).

- 6) S'ha d'informar la dona de forma clara i documentalment de la possibilitat que té d'instar l'autoritat judicial en la demanda de mesures de protecció (ordres de protecció) i de seguretat per a les dones víctimes de violència masclista (sortida del presumpte agressor del domicili i prohibició de tornar-hi, prohibició d'aproximació a la persona protegida en el domicili i lloc de feina o llocs que freqüenti, prohibició de qualsevol comunicació de l'imputat amb les persones protegides, suspensió de la pàtria potestat del pare o del dret de guarda i custòdia, suspensió del règim de visites, suspensió del dret a la tinença d'armes...).
- 7) En cas que la dona sigui immigrant i estigui en situació irregular, se l'ha d'informar sobre el dret de regularitzar la seva situació per raons humanitàries. Així mateix, se l'ha d'informar de l'inici de les actuacions prèvies per incoar l'expedient sancionador corresponent i que té dret a demanar una ordre de protecció i una autorització de residència temporal una vegada que el jutge o la jutgessa l'hagi concedida, que aturarà la incoació de l'expedient d'expulsió.
- 8) A la denúncia formulada davant el cos policial competent s'ha d'adjuntar un informe relatiu als diferents episodis de maltractament que hagi pogut patir la dona, en què es recopili informació dels serveis socials i mèdics i de l'entorn de la víctima. La denúncia ha d'incloure tot el que la dona vulgui contar, i sempre que sigui possible s'hi han de fer constar les expressions textuais. La dona pot sol·licitar que la declaració s'aturi i afegir-hi detalls que recordi amb posterioritat, que l'agent ha d'incorporar immediatament i hi han de quedar reflectits. La declaració s'ha d'ajornar si es considera que la dona no està en condicions de declarar. La denúncia ha d'incloure, com a mínim, aquesta informació:
 - a) La manifestació de la víctima.
 - b) Les dades de la víctima i del presumpte agressor.
 - c) Les dades del grup familiar.
 - d) Les dades de l'habitatge i sobre el patrimoni.
 - e) Els fets.
 - f) La sol·licitud de mesures de protecció i seguretat.

- g) La compareixença i les manifestacions del denunciador.
 - h) Les manifestacions dels testimonis.
 - i) La declaració dels o les agents policials que han intervingut en auxili de la víctima.
 - j) Les diligències policials de verificació i comprovació de la denúncia.
 - k) La diligència de detenció i informació de drets.
 - l) La diligència d'incautació d'armes.
 - m) Les diligències d'aportació d'antecedents referits al presumpte agressor.
 - n) La diligència de tramesa de l'informe mèdic.
 - o) La diligència de mesures cautelars adoptades de protecció de la víctima.
 - p) La diligència d'avaluació de risc.
 - q) La diligència de tramesa de l'atestat.
 - r) Els documents adjunts .
- 9) La denúncia només ha d'incloure, i cal que se n'informi la dona, el que vulgui contar fent referència a expressions textuals. La dona pot demanar que la declaració s'interrompi i afegir-hi detalls recordats amb posterioritat, que l'agent ha d'incorporar immediatament i hi han de quedar reflectits. La declaració s'ha d'ajornar si es considera que la dona no està en condicions de declarar.
- 10) S'ha d'interrogar la dona sobre si recorda altres episodis de violència anterior i si els ha denunciat davant el jutjat o les forces i cossos de seguretat, la freqüència dels maltractaments, el lloc i la data de presentació de les denúncies, si en pateixen també els infants, si van acompanyats d'amenaçes i si el presumpte agressor posseeix armes.
- 11) S'ha d'informar la dona que pot aportar, i és convenient que faci, tots els mitjans de prova que tengui: documents, informes pericials, noms de testimonis, etc.
- 12) S'ha de llegir la denúncia abans que la dona la signi.
- 13) S'ha de demanar a la dona si la denúncia reflecteix tal com ella vol els fets i les circumstàncies que s'han produït.

- 14) S'ha de fer un seguiment del cas durant tot el procés de feina en coordinació amb la resta de serveis implicats i s'hi ha d'assignar un o una professional de referència, fins que es tanqui el cas.
- 15) S'ha de demanar a la dona informació sobre la situació personal del presumpte agressor i sobre la situació econòmica de la família, i dades útils per aclarir els fets.
- 16) Els i les agents han de fer constar, si la dona ho demana expressament, la seva negativa que el cas es divulgui en els mitjans de comunicació, amb l'objectiu de vetllar per la seva intimitat.
- 17) La dona ha de ser informada de les mesures de protecció personal que es poden acordar judicialment i de l'evolució de la denúncia i l'ordre de protecció.
- 18) Si la víctima manifesta por de presentar la denúncia se l'ha d'informar que s'instruiran diligències d'ofici sempre que es produïxi un d'aquests supòsits:
 - a) Existència d'informe de lesions.
 - b) Existència de menors o persones en situació d'incapacitació en el nucli familiar.
- 19) El cos policial competent ha d'investigar la denúncia formulada compilant tota la informació possible mitjançant els centres de salut, els serveis socials o educatius, i els veïns, i ha d'investigar si hi ha hagut denúncies anteriors. Aquesta informació s'ha de trametre al jutjat perquè dugui a terme les diligències oportunes.
- 20) Si la víctima és un o una menor o una persona incapacitada, els i les agents han d'instruir diligències d'ofici, encara que no ho vulgui la víctima o les persones que en siguin tutores.
- 21) El cos policial competent ha d'obtenir els informes pericials acreditatius de lesions físiques o psíquiques, i després del reconeixement s'han de recollir totes les peces de roba i objectes que la dona dugui que puguin evidenciar el maltractament patit per utilitzar-los com a prova en el judici, si es considera necessari.
- 22) El perit o la perita ha de fotografiar o enregistrar en vídeo les lesions que hagi patit la dona, amb el seu consentiment, perquè siguin utilitzades en la vista.
- 23) Els actes de comprovació i investigació ocular, la recollida de restes, la presa de declaracions, etc., s'han de fer al més aviat possible i de manera exhaustiva. S'ha de fer la inspecció ocular

- immediata del lloc dels fets, s'han de cercar testimonis i s'han d'indicar l'estat emocional i mental del presumpte agressor en el moment, si n'hi ha constància documentada, i altres circumstàncies.
- 24) El cos policial competent s'ha d'ocupar de seguir el cas, en coordinació amb la fiscalia, tant per prevenir i conèixer possibles fets delictius, com per adoptar les mesures corresponents o modificar-les.
- 25) Amb l'objectiu de possibilitar la comunicació permanent amb l'equip policial, la dona ha de disposar d'un telèfon de contacte que permeti una atenció personalitzada i immediata. La dona pot informar també la policia amb relació al cessament o la suspensió de les mesures cautelars de privació de llibertat o trencament de les mesures d'allunyament del presumpte agressor, amb la finalitat que s'adoptin les mesures preventives corresponents. Igualment, la policia ha d'informar setmanalment la dona i qui la representi legalment sobre l'estat de la investigació, sempre que això no posi en perill el resultat; la dona ha de facilitar una adreça i un telèfon de contacte en què estigui localitzable. Si hi ha denúncies anteriors, s'han d'incloure en les diligències amb indicació dels jutjats que hi varen intervenir. En cas que la dona no hagi denunciat les agressions prèvies, se li ha de demanar si va ser per por i, en aquest cas, s'ha de detallar si aquest estat fou induït o no pel presumpte agressor i els actes que utilitzava per infondre-les.
- 26) Si el presumpte agressor té llicències o permisos d'armes, se li ha de demanar que les dipositi voluntàriament a les dependències policials, i també la documentació que les empara. Si s'hi nega, se n'ha de donar compte immediatament a l'autoritat judicial perquè adopti les mesures oportunes, i a la Guàrdia Civil per si s'ha d'iniciar l'expedient administratiu de revocació de l'autorització.
- 27) Quan ho demani la víctima o quan hi hagi una denúncia d'altres persones, el cos policial ha d'acudir al domicili o al lloc on sigui la víctima, i hi ha de quedar el temps que sigui necessari. L'equip policial ha de conèixer tota la informació que ha arribat a l'operador o operadora que ha rebut la demanda, amb l'objectiu d'adoptar les mesures de protecció per a les víctimes i d'auto-protecció durant la seva actuació, i és convenient mantenir la comunicació amb la dona fins que arribi la policia.

- 28) En l'entrevista amb la dona l'equip policial ha de tractar, en primer lloc, de transmetre-li seguretat, empatitzar-hi i intentar solucionar les seves necessitats i obligacions ineludibles. En aquesta entrevista no cal que la dona faci un relat detallat dels fets.
- 29) Una vegada en el lloc, l'equip policial ha de dur a terme les accions següents:
- a) Protegir les persones perjudicades; és a dir, la dona i les possibles víctimes secundàries, com ara infants i altres parents o persones que hi conviuen. Per això s'ha de separar físicament l'agressor de la resta de persones afectades.
 - b) Consignar i custodiar les proves del delictes. Totes les armes o objectes que s'hagin utilitzat per cometre el delictes s'han d'incautar. S'ha de valorar també incautar qualsevol arma que hi pugui haver a l'habitatge o en altres llocs i fora de l'agressor, encara que no s'han utilitzat per cometre el delictes.
 - c) Detenir les persones responsables del delictes, si escau.
- 30) Cal garantir el caràcter reservat de les actuacions.
- 31) En els casos en què s'hagi dictat una ordre d'allunyament i l'agressor disposi d'un temps per anar a recollir els seus objectes personals al domicili comú, sempre que no sigui factible la possibilitat de protecció policial en el domicili durant el breu període durant el qual l'imputat els retiri, cal que s'estableixi un lloc segur on la víctima i els seus fills i filles menors puguin romandre durant el temps d'espera (dependències d'un centre de salut, de la policia, etc.), i és prioritari que la policia comuniqui a la dona el moment en què pot tornar a casa seva.
- 32) S'ha d'acompanyar la dona en els desplaçaments que siguin necessaris, i en l'estada en els serveis socials i sanitaris, les seus judicials i policials i els centres d'atenció i d'acollida.
- 33) Si no té possibilitat d'un allotjament alternatiu, se li ha de garantir en les cases d'acollida per a dones víctimes de violència o en altres serveis complementaris.
- 34) En cas que el presumpte agressor demani ajuda als serveis policials per modificar la seva conducta violenta, se li han d'oferir els programes que hi hagi d'atenció psicològica per a agressors.
- 35) Si la víctima presenta lesions que requereixen assistència sanitària o se sospita que hi ha lesions encara que no siguin visibles, se

l'ha d'acompanyar al servei mèdic i se li ha d'indicar que demani un informe de lesions al més detallat possible, que s'ha d'adjuntar a la denúncia. Cal assegurar que en l'equip policial hi ha almenys una dona.

36) No s'ha de prendre declaració a la dona fins que no hagi estat reconeguda pel personal sanitari i s'hagin cobert les seves necessitats personals.

37) En cas d'atac sexual:

- Quan la víctima acudeixi a les dependències de la Policia Nacional o de Guàrdia Civil:
 - a) Els i les agents de l'autoritat han d'iniciar la investigació policial mitjançant les unitats operatives corresponents i li han de demanar que faci la denúncia si el seu estat físic i anímic ho permet.
 - b) De la mateixa manera, si durant les actuacions policials es consideren procedents l'exploració física i l'obtenció de mostres biològiques, sense perjudici de l'assistència mèdica quan sigui necessària, els i les agents n'han d'informar el Jutjat de Violència envers la Dona o, si escau, el jutjat de guàrdia corresponent. Per la seva banda i després de decidir les diligències corresponents, el jutge o la jutgessa de Violència envers la Dona o de guàrdia, ha de decidir —si ho considera convenient als efectes de la investigació— que el metge o la metgessa forense es presenti immediatament al centre hospitalari per a l'exploració física de la víctima i l'obtenció de mostres biològiques amb la col·laboració del ginecòleg o ginecòloga o bé el facultatiu o la facultativa de guàrdia. De la mateixa manera, els i les agents de policia s'han de presentar al centre hospitalari acompanyant la víctima o procurant que hi sigui traslladada, i prosseguir la seva tasca d'investigació.
 - c) En ambdós casos, el metge o la metgessa forense han de facilitar als i les agents de l'autoritat els indicis que es desprenguin de l'exploració clínica i medicolegal feta que puguin ser transcendents per a la investigació i l'assegurament de proves.
- Quan la víctima acudeixi a dependències de la Policia Local o els i les seves agents s'assabentin d'un delictes d'atac sexual:

- a) Els agents s'han de presentar immediatament al lloc dels fets. A continuació, han de prestar assistència a la víctima en tot moment i han de traslladar-la al centre hospitalari de referència –directament o mitjançant el servei d'ambulància– si necessita assistència mèdica. Així mateix han de dur a terme les actuacions procedents en l'àmbit de les seves competències: detenir l'autor de l'agressió, precintar l'escenari dels fets, assegurar les proves i valorar la possibilitat d'oferir assistència psicològica immediata.
 - b) Una vegada fetes les actuacions indispensables i sense perjudici de traspasar ulteriorment les diligències i les persones detingudes al Cos Nacional de Policia o a la Guàrdia Civil, cal avisar immediatament la unitat operativa corresponent de la Policia Judicial, que ha d'actuar d'acord amb el punt 39 a.
 - Si la víctima (si hi té capacitat legal i aptitud) manifesta formalment —i amb la reflexió deguda davant els o les agents de l'autoritat que l'auxilia— la seva determinació ferma de no denunciar els fets i la seva negativa clara a sotmetre's a l'exploració medicolegal i a l'obtenció de mostres biològiques:
 - a) Cal reflectir aquesta circumstància en l'atestat, per escrit i subscrit degudament per la víctima.
 - b) Els agents de l'autoritat han d'informar la víctima sobre la xarxa assistencial de recursos socials a la seva disposició.
 - En cas que la víctima sigui menor d'edat, estigui en situació d'incapacitació o es tracti d'una persona desvalguda i que, per qualsevol circumstància, la persona que la representi legalment no denunciï els fets o se suscitin dubtes sobre la seva intenció de fer-ho, la unitat de policia n'ha d'informar el Ministeri Fiscal per formular una denúncia d'acord amb l'article 191.1 *in fine* del Codi penal.
 - e) Les dependències policials han de disposar d'una llista de telèfons i adreces de centres o entitats amb recursos per prestar auxili assistencial integral a la víctima des del primer moment.
- 38) El cos policial ha de traslladar les denúncies als jutjats, els quals han de trametre al Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista les resolucions expressament previstes per abordar de manera integral el cas i adoptar les derivacions que corresponguin als serveis d'atenció a dones vícti-

mes de violència masclista. L'Institut les ha de trametre al centre insular o al Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista que correspongui, que immediatament s'ha de posar en contacte amb el centre derivador per coordinar les actuacions.

- 39) Sempre s'ha de lliurar una còpia de la denúncia formulada o del full de comunicació de violència masclista o informe específic de lesions per atac sexual a la dona, amb la finalitat d'evitar repeticions de declaracions a altres serveis i revictimitzacions.
- 40) Cada organisme ha de posar a disposició de les dones els seus serveis de queixes i suggeriments amb relació a l'atenció que ha rebut per part de les administracions o serveis d'atenció per violència masclista.

7.3.2. ÀREA JUDICIAL

- 1) El Jutjat de Violència contra la Dona o, fora del seu horari d'audiència, el jutjat de guàrdia, ha d'informar la dona que ha estat maltractada de la possibilitat de disposar d'assistència lletrada en interposar la denúncia. Ha d'avisar el torn d'ofici per violència de gènere de l'ICAIB i, si escau, els centres insulars o el Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista (d'acord amb el municipi de residència de la dona), els serveis d'atenció psicològica d'urgències i els serveis d'emergència per situacions de violència masclista (Servei de 24 Hores i 016). L'ICAIB ha d'informar la dona que cal que després presenti la demanda d'assistència jurídica gratuïta, si escau, per obtenir el reconeixement exprés i necessari d'aquest dret.
- 2) Amb independència que sigui procedent el nomenament d'advocat o advocada d'ofici, l'ICAIB ha de prioritzar la tramitació de l'expedient i ha de nomenar immediatament un advocat o una advocada que l'assisteixi.
- 3) L'ICAIB ha de garantir que cada dona sigui atesa per un únic advocat o advocada i s'ha de procurar que sigui representada per un sol procurador o procuradora en tots els processos i procediments que tinguin causa directa o indirecta en la violència masclista patida.
- 4) La recepció de la denúncia s'ha de fer tenint en compte l'especial estat emocional en què es trobi la dona. Qui la reculli ha de

prestar a la persona que denuncia un tractament especialment respectuós i preferent i ha de procurar que es faci en un espai que permeti preservar la seva intimitat i privacitat. Cal evitar que el presumpte agressor comparteixi el mateix espai físic que la denunciant.

- 5) Com a principi general, cal evitar que la dona declari més d'una vegada al llarg de tota la investigació judicial.
- 6) L'advocat o advocada ha de procurar informar la dona de manera clara i documentalment sobre la possibilitat d'adoptar mesures provisionals prèvies o cautelars (d'atribució a un dels cònjuges de l'ús de l'habitatge, sobre l'exercici de la potestat del pare i de la mare, amb relació a la custòdia dels infants menors i pensions d'aliments...).
- 7) L'advocat o advocada ha d'informar la dona de manera clara i documentalment de la possibilitat de demanar mesures de protecció (ordres de protecció) i seguretat per a les dones víctimes de violència masclista (sortida del presumpte agressor del domicili i prohibició de tornar-hi, prohibició d'aproximar-se a la persona protegida en el domicili i lloc de feina o llocs que freqüenti, prohibició de qualsevol comunicació de l'imputat amb les persones protegides, suspensió de la pàtria potestat del pare o del dret de guarda i custòdia, suspensió del règim de visites, suspensió del dret a la tinença d'armes, etc.).
- 8) Es pot demanar a la dona si recorda altres episodis de violència anterior i si els ha denunciat davant el jutjat o les forces i cossos de seguretat, la freqüència dels maltractaments, el lloc i la data de presentació de les denúncies, si els infants també en pateixen, si van acompanyats d'amenaçes i si el presumpte agressor posseeix armes.
- 9) Es pot comunicar al Ministeri Fiscal la iniciació del procediment amb la finalitat que pugui intervenir en les declaracions i les diligències posteriors.
- 10) S'ha d'informar la dona que pot aportar, i és convenient que ho faci, tots els mitjans de prova que tenguí (documents, informes pericials, noms de testimonis, etc.).
- 11) Cal llegir la denúncia abans que la dona la signi.
- 12) S'ha de procurar demanar a la dona si la denúncia reflecteix tal com ella vol els fets i les circumstàncies que s'han produït.

- 13) S'ha de procurar una coordinació constant del cas amb la resta de serveis implicats.
- 14) S'ha de demanar a la dona informació sobre la situació personal del presumpte agressor i sobre la situació econòmica de la família, i altres dades útils per aclarir els fets.
- 15) Si la víctima acudeix directament al jutjat i presenta lesions corporals, el metge o la metgessa l'ha de reconèixer immediatament i la resta d'especialistes l'han de valorar per detectar altres lesions psicològiques i problemàtiques afegides (personal de psicologia, de treball social...). Les unitats de valoració forense han d'oferir dades de rellevància en els processos judicials que tenguin lloc i han d'avaluar el risc de reincidència de l'agressor i la perillositat cap a la dona, els infants i altres persones que en depenen.
- 16) Si passat un temps des de la interposició de la denúncia la dona comunica als òrgans judicials o policials la intenció de no perseguir la conducta agressora o perdonar l'agressor, se l'ha d'informar adequadament sobre les conseqüències d'ambdues alternatives.
- 17) Durant la instrucció es poden aportar a la investigació tots els informes pericials que puguin acreditar l'existència de lesions físiques o psíquiques.
- 18) S'han de recollir i custodiar totes les peces de vestir i objectes que la dona porti i que puguin servir com a mitjà de prova.
- 19) Si escau, s'han d'aportar fotografies, vídeos, etc., sobre l'estat físic de la dona per usar-los durant la vista.
- 20) Si es considera pertinent, s'ha de procurar fer una inspecció ocular immediata del lloc dels fets i la recerca de testimonis.
- 21) Per adoptar mesures encaminades a vetllar per la integritat física de la família i dels i les menors d'edat, o persones en situació d'incapacitació, el jutge o la jutgessa pot sol·licitar, entre d'altres, els informes següents:
 - a) Informe del metge o metgessa forense.
 - b) Informes mèdics de la primera assistència sanitària o de les posteriors.
 - c) Informes psicològics.

- d) Informes socials.
 - e) Informe dels jutjats de menors.
 - f) Informes psicosocials de les cases d'acollida, si escau.
- 22) Totes les actuacions s'han de dur a terme respectant els drets fonamentals de les persones.
- 23) La dona ha de rebre una acreditació de la seva situació de violència de gènere per part dels jutjats quan es dicti una ordre d'allunyament o de protecció.
- 24) La dona té dret a conèixer en qualsevol moment l'estat del procediment judicial i totes les mesures cautelars que l'afectin, en especial les que fan referència a la situació personal de l'imputat, per la qual cosa se li ha de notificar immediatament l'adopció o aixecament de mesures cautelars, la suspensió o cessament de la privació de llibertat, etc.
- 25) Els serveis socials i, si escau, els cossos de policia local o judicial han d'acompanyar la dona en els desplaçaments que siguin necessaris, i en l'estada en els serveis socials i sanitaris, les seus judicials i policials i els centres d'atenció i d'acollida.
- 26) En cas que el presumpte agressor demani ajuda als serveis socials disponibles als jutjats per modificar la seva conducta violenta, se li han d'oferir els programes que hi hagi d'atenció psicològica per a agressors.
- 27) En cas d'atac sexual (s'ha d'actuar de conformitat amb les previsions legals establertes):
- a) El Jutjat de Violència contra la Dona o, fora del seu horari d'audiència, el jutjat d'instrucció en funcions de guàrdia ha d'adoptar les diligències d'investigació procedents en el si del procediment penal obert. A aquest efecte ha de cursar les ordres oportunes (Policia Judicial, metge o metgessa forense de guàrdia) sense perjudici de l'assistència mèdica que necessiti la víctima.
 - b) En cas que l'autoritat judicial valori que l'exploració física de la víctima i l'obtenció de mostres biològiques són procedents a les finalitats de la investigació, ha de sol·licitar la presència del metge o la metgessa forense adscrit al jutjat competent i, si escau, d'agents de policia de la unitat operativa corresponent per acompanyar la víctima al centre hospitalari de re-

ferència. Una vegada allà, el metge o la metgessa forense, amb la col·laboració del ginecòleg o la ginecòloga o bé el facultatiu o la facultativa de guàrdia, ha d'explorar la persona agredida i obtenir-ne mostres. Per la seva part, els i les agents de policia han d'iniciar immediatament la seva tasca d'investigació i emprendre des d'aquest moment les primeres indagacions.

- c) Si és impossible que el metge o la metgessa es presenti immediatament al centre de referència, l'autoritat judicial ha de decidir que el facultatiu o facultativa adscrit al jutjat competent dugui a terme l'exploració i l'obtenció de mostres biològiques de tal manera que s'eviti una possible doble exploració. Per a una coordinació millor, es pot comunicar per telèfon aquesta circumstància al centre hospitalari de referència i de manera que en quedi constància.
 - d) En qualsevol cas en què l'autoritat judicial acordi l'obtenció de mostres biològiques, una vegada que el metge o la metgessa forense ho faci s'ha d'estendre la diligència de constatació i el secretari o la secretària judicial ha de donar fe del resultat i ha d'estendre l'acta corresponent.
 - e) Després d'haver obtingut, si escau, les mostres biològiques o els vestigis del delicte que s'hagin d'analitzar, l'autoritat judicial ha de resoldre, sense solució de continuïtat i sense ruptura de la cadena de custòdia, que es lliurin a la Policia Nacional o la Guàrdia Civil perquè siguin trameses al laboratori del cos policial que correspongui.
 - f) El Jutjat de Violència contra la Dona o el jutjat de guàrdia, si escau, ha de disposar d'una llista de telèfons i adreces de centres o entitats amb recursos per prestar auxili assistencial integral a la víctima des del primer moment, que amb aquesta finalitat li ha de lliurar el punt de coordinació designat per l'Administració de la Comunitat Autònoma.
- 28) Els jutjats han de trametre al Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista les resolucions expressament previstes per abordar de manera integral el cas i adoptar les derivacions adequades als serveis d'atenció a dones víctimes de violència masclista. El Centre Suprainsular les ha de trametre al centre insular que correspongui o al Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclis-

ta, que immediatament s'ha de posar en contacte amb el centre derivador per coordinar les actuacions.

- 29) Els centres insulars i el Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista han de fer arribar la informació sobre els casos al Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista, amb l'objectiu de sistematitzar la informació i fer-ne els seguiments corresponents.
- 30) Sempre s'ha de lliurar una còpia de la denúncia formulada a la dona, per evitar repeticions de declaracions a altres serveis i re-victimitzacions.
- 31) Cada organisme ha de posar a disposició de les dones els seus serveis de queixes i suggeriments amb relació a l'atenció que ha rebut per part de les administracions o serveis d'atenció per violència masclista.

7.3.3. ÀREA DE SALUT

- 1) Les actuacions en aquesta àrea s'han d'ajustar al Protocol comú per a l'actuació sanitària davant la violència de gènere, aprovat el desembre de 2006 pel Ple del Consell Interterritorial del Sistema Nacional de Salut, i al Protocol per a l'actuació sanitària davant la violència de gènere a la comunitat autònoma de les Illes Balears, aprovat l'octubre de 2009.
- 2) En cas de sospita de maltractament, s'ha d'actuar d'acord amb el Protocol en casos de sospita de violència masclista.
- 3) El personal sanitari i la resta del personal dels centres sanitaris que per raó de la seva professió tinguin indicis racionals per acreditar que s'han produït maltractaments estan obligats a denunciar-ho mitjançant un informe al Jutjat de Violència contra la Dona.
- 4) S'ha de prestar una atenció preferent a la dona i separar-la de la resta de persones que esperen atenció sanitària, i un tractament especial a les dones embarassades, les que tenen alguna discapacitat física, psíquica o sensorial, les dones immigrades, i les que es troben en situació d'exclusió social o que viuen en entorns rurals.
- 5) S'ha d'emetre un informe mèdic de lesions. L'original s'ha d'incorporar a l'historial clínic, se n'ha de donar una còpia a la dona

- i se n'ha de trametre una altra al Jutjat de Violència contra la Dona.
- 6) L'informe mèdic de lesions s'ha d'elaborar amb molta cura, s'hi han d'indicar totes les marques actuals i anteriors i s'hi ha de fer constar també qualsevol menció a l'estat psíquic de la dona a més del físic. S'ha de fer una valoració mèdica de l'impacte i abast de les lesions i danys patits, i s'hi ha d'incloure un diagnòstic i tractament precisos. L'informe mèdic s'ha de llegir a la dona abans de la seva redacció definitiva.
 - 7) S'ha d'iniciar el pla d'actuacions terapèutiques que corresponguin (derivació a altres serveis mèdics, ingrés, observacions, derivació a altres especialistes, cites per a properes revisions, transport urgent...).
 - 8) S'ha de fer un seguiment del cas durant tot el procés de feina en coordinació amb la resta de serveis implicats i s'hi ha d'assignar un o una professional de referència de l'equip d'atenció primària fins que es tanqui el cas.
 - 9) S'ha de requerir, si escau, la presència al centre sanitari de la Unitat de Valoració Forense perquè pugui obtenir d'un sol cop les proves mèdiques i legals necessàries per al procés.
 - 10) Si hi ha risc per a la seguretat o integritat física de la dona, s'ha d'habilitar un espai i s'ha de demanar la presència policial en el lloc més adequat per protegir-la.
 - 11) Si la dona ha de quedar ingressada o està en perill per part del presumpte agressor, el metge o la metgessa ha d'avisar el cos policial competent perquè es presenti al centre sanitari i perquè pugui recollir la denúncia.
 - 12) Abans d'acabar la consulta s'ha d'informar documentalment la dona dels recursos disponibles que hi ha al seu abast.
 - 13) S'ha de garantir l'acompanyament de la dona en els desplaçaments que siguin necessaris, i en l'estada en els serveis socials i sanitaris, les seus judicials i policials i els centres d'atenció i d'acollida.
 - 14) Si no té un allotjament alternatiu, se li ha de garantir l'acolliment en les cases d'acollida per a dones víctimes de violència o en altres serveis complementaris.

15) Si el presumpte agressor demana ajuda als serveis sanitaris per modificar la seva conducta violenta, se li han d'oferir els programes que hi hagi d'atenció psicològica per a agressors.

16) En cas d'atac sexual:

- Per a l'exploració física i l'obtenció de mostres biològiques en els termes fixats en aquest Protocol, s'estableixen com a centres de referència:
 - a) Mallorca: Hospital Son Dureta, Hospital Son Llàtzer, Hospital Comarcal d'Inca i Hospital de Manacor
 - b) Menorca: Hospital Mateu Orfila i centre de salut de Ciutadella
 - c) Eivissa: Hospital Can Misses
 - d) Formentera: Hospital de Formentera
- Quan la víctima acudeixi a un centre mèdic o hospitalari no de referència:
 - a) Cal derivar-la cap al centre de referència, sense perjudici de prestar-li l'assistència mèdica necessària i evitar eliminar empremtes o vestigis que permetin la investigació del delicte.
 - b) Per a aquesta finalitat, el centre mèdic corresponent ha d'informar immediatament el Cos Nacional de Policia o la Guàrdia Civil sobre els fets, que s'han de presentar en el centre, han d'assistir la víctima i han d'actuar d'acord amb el punt 39 a de l'àrea de seguretat.
 - c) Perquè aquest Protocol sigui efectiu, cal informar puntualment tots els centres sanitaris de com han d'actuar segons els termes d'aquest punt.
- Quan la víctima acudeixi directament al centre hospitalari de referència:
 - a) Si del seu relat o arran de la valoració inicial del ginecòleg o la ginecòloga o del facultatiu o la facultativa de guàrdia, s'aprecia que s'ha comès un delicte de naturalesa sexual, se n'ha d'informar el jutjat competent, sense perjudici de l'actuació estrictament mèdica dels facultatius i les facultatives que assisteixin la víctima. Per a això cal avisar per telèfon que s'enviarà un fax en el qual s'han d'indicar les

circumstàncies essencials i conegudes de l'agressió per tal que l'autoritat judicial valori el que és procedent sobre l'obertura de diligències judicials i adopti les mesures oportunes d'acord amb el punt 27, lletres a i b, de l'àrea judicial.

- b) En qualsevol cas, tant si el Jutjat de Violència contra la Dona o el de guàrdia adopta mesures que requereixin la col·laboració del centre hospitalari de referència com si no les considera procedents, per aconseguir més eficàcia li ho ha de comunicar de manera que en quedi constància.
- Quan sigui impossible que el metge o la metgessa es presenti immediatament al centre de referència: el centre hospitalari ha d'assumir la custòdia de les mostres durant un temps no superior a 48 hores de manera que, abans que expiri aquest termini, qui s'encarregui de la custòdia de les mostres en els termes prevists en aquest protocol ha de recollir-les al centre hospitalari.
- Quan la víctima (si hi té capacitat legal i aptitud) manifesti formalment —i amb la reflexió deguda al centre que l'assisteixi— la seva determinació ferma de no denunciar els fets i la seva negativa clara a sotmetre's a l'exploració medicolegal i a l'obtenció de mostres biològiques:
 - a) Cal reflectir aquesta circumstància en la història clínica, per escrit i subscrit degudament per la víctima.
 - b) El centre assistencial ha d'informar la víctima sobre la xarxa assistencial de recursos socials a la seva disposició.
- Si la víctima és menor d'edat, està en situació d'incapacitació o es tracta d'una persona desvalguda i que, per qualsevol circumstància, la persona que la representa legalment no denuncia els fets o se susciten dubtes sobre la seva intenció de fer-ho, el centre hospitalari de referència n'ha d'informar el Ministeri Fiscal per formular una denúncia d'acord amb l'article 191.1 *in fine* del Codi penal.
- Els centres hospitalaris de referència han de disposar d'una llista de telèfons i adreces de centres o entitats amb recursos per prestar auxili assistencial integral a la víctima des del primer moment.

- La Conselleria de Salut i Consum és l'encarregada de dur un registre centralitzat amb les dades de les víctimes ateses amb relació a aquesta àrea.
- 17) Els serveis sanitaris han de lliurar una còpia de l'informe mèdic de lesions o full de comunicació de violència masclista o informe específic de lesions per atac sexual al centre insular corresponent o al Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista (d'acord amb el municipi de residència de la dona) per abordar de manera integral el cas i adoptar-ne les derivacions adequades als serveis d'atenció a dones víctimes de violència masclista. Els centres insulars o el Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista immediatament s'han de posar en contacte amb el centre derivador per coordinar actuacions.
 - 18) Els centres insulars i el Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista ha de trametre una còpia de l'informe mèdic de lesions o full de comunicació de violència masclista o informe específic de lesions per atac sexual al Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista, amb l'objectiu de sistematitzar la informació i fer-ne els seguiments corresponents.
 - 19) S'ha de lliurar sempre a la dona una còpia de l'informe mèdic de lesions o del full de comunicació de violència masclista o informe específic de lesions per atac sexual, amb l'objectiu d'evitar repeticions de declaracions a altres serveis i revictimitzacions.
 - 20) Cada organisme ha de posar a disposició de les dones els seus serveis de queixes i suggeriments amb relació a l'atenció que ha rebut per part de les administracions o els serveis d'atenció per violència masclista.

7.3.4. ÀREA SOCIAL

- 1) En cas que una dona que ha patit maltractaments acudeixi directament als serveis socials (d'atenció primària o especialitzada) i les lesions requereixin assistència sanitària, se l'ha d'acompanyar al centre sanitari i sempre se l'ha d'informar del dret a denunciar els fets al jutjat o l'autoritat policial, tràmit durant el qual també se l'ha d'acompanyar.

- 2) En cas de sospita de maltractament s'ha d'actuar d'acord amb el Protocol en casos de sospita de violència masclista.
- 3) Si hi ha risc per a la seguretat o la integritat física de la dona, s'ha de demanar la presència policial en el lloc més adequat per protegir-la.
- 4) En cas que encara visqui amb el presumpte agressor, se l'ha d'informar de com planificar la sortida de la casa i com plantejar la situació als infants o a altres persones que en depenen davant una emergència.
- 5) S'ha d'informar la dona sobre els recursos socials i se li ha de gestionar l'accés, si escau:
 - a) Pisos d'acollida
 - b) Programes d'atenció psicològica per a dones que pateixen violència masclista
 - c) Serveis d'assessorament jurídic
 - d) Ajudes econòmiques i socials
 - e) Habitatges protegits
 - f) Residències públiques per a persones grans
 - g) Associacions de dones víctimes de violència masclista
- 6) S'ha d'elaborar un informe social en què s'han de recollir amb el major detall possible totes les circumstàncies que puguin ser d'interès per conèixer la situació de la dona.
- 7) S'ha d'acompanyar la dona en els desplaçaments que siguin necessaris, i en l'estada en els serveis socials i sanitaris, les seus judicials i policials i els centres d'atenció i d'acollida.
- 8) Si no té un allotjament alternatiu, se li ha de garantir l'acolliment en les cases d'acollida per a dones víctimes de violència o en altres serveis complementaris.
- 9) En cas que el presumpte agressor demani ajuda als serveis socials per modificar la seva conducta violenta, se li han d'oferir els programes que hi hagi d'atenció psicològica per a agressors.
- 10) S'ha de fer un seguiment del cas durant tot el procés de feina en coordinació amb la resta de serveis implicats i s'hi ha d'assignar un o una professional de referència, fins que es tanqui el cas.

- 11) En cas de demanda d'habitatge protegit, l'Institut Balear de l'Habitatge ha d'atendre de forma immediata i preferent la petició.
- 12) En cas de demanda de residència pública per a persones grans les administracions competents han d'atendre immediatament i preferentment la petició.
- 13) En cas d'atac sexual:
 - Quan la víctima acudeixi directament a un centre de serveis socials
 - a) Cal derivar-la cap al centre de referència.
 - b) Per a aquesta finalitat, el centre de serveis socials que correspongui ha d'informar immediatament sobre els fets el Cos Nacional de Policia o la Guàrdia Civil, els quals s'han de presentar al centre, han d'assistir la víctima i han d'actuar d'acord amb el punt 33 de l'àrea judicial del Protocol.
- 14) Els serveis socials han de trametre una còpia de l'informe o full de comunicació de violència masclista als centres insulars o al Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista (d'acord amb el municipi de residència de la dona) per abordar integralment el cas i adoptar-ne les derivacions adequades als serveis d'atenció a dones víctimes de violència masclista. Els centres insulars o el Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista s'ha de posar immediatament en contacte amb el centre derivador per coordinar actuacions.
- 15) Els centres insulars i el Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista han de trametre una còpia de l'informe o full de comunicació de violència masclista al Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista, amb l'objectiu de sistematitzar la informació i fer-ne els seguiments corresponents.
- 16) Sempre s'ha de lliurar una còpia de l'informe o del full de comunicació de violència masclista a la dona, amb l'objectiu d'evitar repeticions de declaracions a altres serveis i revictimitzacions.
- 17) Cada organisme ha de posar a disposició de les dones els seus serveis de queixes i suggeriments amb relació a l'atenció que ha rebut per part de les administracions o els serveis d'atenció per violència masclista.

7.3.5. ÀREA EDUCATIVA

- 1) En cas de sospita de maltractament s'ha d'actuar d'acord amb el Protocol en casos de sospita de violència masclista.
- 2) Si es té constància que un alumne o una alumna ha estat objecte de maltractaments a l'àmbit familiar, el centre ha d'elaborar un informe que s'ha de trametre al jutjat competent, a les àrees d'atenció al i la menor dels consells insulars i als centres insulars o al Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista (d'acord amb el municipi de residència de la dona), que han d'actuar d'acord amb les seves competències. Els centres insulars o el Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista (d'acord amb el municipi de residència de la dona) han d'establir les coordinacions en l'atenció i han d'informar el nucli familiar sobre els recursos disponibles.
- 3) Si hi ha risc per a la seguretat o integritat física de l'alumne o alumna s'ha de demanar la presència policial en el lloc més adequat per protegir la víctima.
- 4) En cas que les lesions necessitin atenció sanitària s'ha d'acompanyar l'alumne o alumna al centre de salut.
- 5) S'ha d'acompanyar l'alumne o l'alumna en els desplaçaments que siguin necessaris, i en l'estada en els serveis socials i sanitaris, les seus judicials i policials i els centres d'atenció i d'acollida per a menors.
- 6) S'ha de fer un seguiment del cas durant tot el procés de feina en coordinació amb la resta de serveis implicats i s'hi ha d'assignar un o una professional de referència, fins que es tanqui el cas.
- 7) Si l'alumne o alumna no té allotjament alternatiu, se li ha de garantir l'acolliment en les cases d'acollida per a dones víctimes de violència o en altres serveis alternatius.
- 8) En cas que el presumpte agressor demani ajuda als serveis socials per modificar la seva conducta violenta, se li han d'oferir els programes que hi hagi d'atenció psicològica per a agressors.
- 9) En cas de canvi de residència per actes de violència masclista, la Conselleria d'Educació i Cultura ha d'atendre immediatament les peticions d'escolarització.
- 10) En cas d'atac sexual:

- Quan la víctima acudeixi directament a un centre educatiu:
 - a) Cal derivar-la cap al centre de referència.
 - b) Per a aquesta finalitat, el centre educatiu corresponent ha d'informar immediatament dels fets el Cos Nacional de Policia o la Guàrdia Civil, els quals s'han de presentar en el centre, han d'assistir la víctima i han d'actuar d'acord amb el punt 33 de l'àrea judicial del Protocol.
- 11) Els serveis educatius han de trametre una còpia de l'informe o full de comunicació de violència masclista als centres insulars o al Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista (d'acord amb el municipi de residència de la dona) per abordar de manera integral el cas i adoptar-ne les derivacions adequades als serveis d'atenció a dones víctimes de violència masclista. Els centres insulars o el Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista immediatament s'han de posar en contacte amb el centre derivador per coordinar actuacions.
 - 12) Els centres insulars i el Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista han de trametre una còpia de l'informe o full de comunicació de violència masclista al Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista, amb l'objectiu de sistematitzar la informació i fer-ne els seguiments corresponents.
 - 13) Sempre s'ha de lliurar una còpia de l'informe o del full de comunicació de violència masclista a la persona interessada, amb l'objectiu d'evitar repeticions de declaracions a altres serveis i revictimitzacions.
 - 14) Cada organisme ha de posar a disposició de les dones els seus serveis de queixes i suggeriments amb relació a l'atenció que han rebut per part de les administracions o serveis d'atenció per violència masclista.

7.3.6. ÀREA DE PROGRAMES ESPECÍFICS D'ATENCIÓ PER VIOLÈNCIA MASCLISTA

- 1) Es consideren serveis o programes d'atenció per violència masclista els següents:
 - a) Centres d'informació de la dona

- b) Oficines d'ajuda a víctimes del delictes
 - c) Cases d'acollida
 - d) Programes d'atenció psicològica per a dones que pateixen violència masclista
 - e) Programes d'atenció psicològica per a fills i filles que pateixen violència masclista
 - f) Programes d'atenció psicològica per a presumptes agressors
 - g) Serveis d'assessorament jurídic
 - h) Associacions de dones víctimes de violència masclista
 - i) Serveis d'atenció d'urgència per violència masclista
 - j) Altres serveis d'atenció per violència masclista
- 2) En cas de sospita de maltractament s'ha d'actuar d'acord amb el Protocol en casos de sospita de violència masclista.
 - 3) Si hi ha risc per a la seguretat o la integritat física de la dona, s'ha de demanar la presència policial en el lloc més adequat per protegir-la.
 - 4) S'ha d'acompanyar la dona en els desplaçaments que siguin necessaris, i en l'estada en els serveis socials i sanitaris, les seus judicials i policials i els centres d'atenció i d'acollida.
 - 5) S'ha de fer un seguiment del cas durant tot el procés de feina en coordinació amb la resta de serveis implicats i s'hi ha d'assignar un o una professional, fins que es tanqui el cas.
 - 6) Si la víctima no té allotjament alternatiu, se li ha de garantir acolliment en les cases d'acollida per a dones víctimes de violència o en altres serveis complementaris.
 - 7) En cas de lesions que necessitin atenció sanitària s'ha d'acompanyar la dona al centre de salut o hospitalari.
 - 8) En cas que el presumpte agressor demani ajuda als serveis socials per modificar la seva conducta violenta, se li han d'oferir els programes que hi hagi d'atenció psicològica per a agressors.
 - 9) En cas d'atac sexual:
 - Quan la víctima acudeixi directament a un programa específic d'atenció a la dona:

- a) Cal derivar-la cap al centre de referència.
 - b) Per a aquesta finalitat, el programa específic d'atenció a la dona corresponent ha d'informar immediatament sobre els fets el Cos Nacional de Policia o la Guàrdia Civil, els quals s'han de presentar en el centre, han d'assistir la víctima i han d'actuar d'acord amb el punt 33 de l'àrea judicial del Protocol.
- 10) Els centres insulars o el Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista (d'acord amb el municipi de residència de la dona) han de fer un seguiment quinzenal dels casos de violència masclista, d'acord amb les pautes del servei que ha comunicat el cas, i fins que es tanqui.
 - 11) Els serveis o programes específics d'atenció per violència masclista han de trametre el full de comunicació de violència masclista als centres insulars o al Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista (d'acord amb el municipi de residència de la dona) per abordar de manera integral del cas i adoptar-ne les derivacions adequades als serveis d'atenció a dones víctimes de violència masclista. Els centres insulars o el Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista s'han de posar en contacte immediatament amb el centre derivador per coordinar les actuacions.
 - 12) Els centres insulars i el Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista han de trametre una còpia del full de comunicació de violència masclista al Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista, amb l'objectiu de sistematitzar la informació i fer-ne els seguiments corresponents.
 - 13) Sempre s'ha de lliurar una còpia del full de comunicació de violència masclista a la dona, amb l'objectiu d'evitar repeticions de declaracions a altres serveis i revictimitzacions.
 - 14) Cada organisme ha de posar a disposició de les dones els seus serveis de queixes i suggeriments amb relació a l'atenció que han rebut per part de les administracions o serveis d'atenció per violència masclista.

7.3.7. FITXES DE PROCEDIMENT

FITXA DE PROCEDIMENT 1 EN CASOS DE VIOLÈNCIA MASCLISTA

Número de procediment	Denominació
P2/FP1	Procediment per a l'actuació de l'àrea de seguretat davant la violència masclista
Responsable	Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista
Finalitat	
El procediment té per objectiu determinar les actuacions que ha de dur a terme l'àrea de seguretat davant qualsevol cas de violència masclista.	
Eines	Descripció
Protocol interinstitucional de detecció, prevenció i atenció de la violència masclista i en casos d'atacs sexuals de les Illes Balears	Document en PDF
Protocol d'actuació de les forces i cosos de seguretat i de coordinació amb els òrgans judicials per a la protecció de les víctimes de violència domèstica i de gènere	Aprovat el 28 de juny de 2005
Informes pericials de tots els àmbits implicats: mèdics i sanitaris, psicològics, socials, jutjats de menors, psicosocials de les cases d'acollida, si escau.	Model en paper
Full de comunicació de violència masclista	Document en PDF

Activitat	Responsable
P2/FP1/A001: Informació prèvia a la dona de la possibilitat de disposar d'assistència lletrada abans d'interposar la denúncia.	Cos policial competent
P2/FP1/A002: Avis al torn d'ofici per violència de gènere de l'ICAIB i, si escau, als centres insulars o al Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista (segons el municipi de residència de la dona), els serveis d'atenció psicològica d'urgències i els serveis d'atenció d'urgència per violència masclista.	Cos policial competent
P2/FP1/A003: Nomenament, si escau, d'advocat o advocada d'ofici, amb prioritat en la tramitació de l'expedient.	ICAIB
P2/FP1/A004: Informació a la dona documentalment sobre la possibilitat d'adoptar mesures provisionals prèvies o cautelars i sobre la possibilitat de demanar mesures de protecció i seguretat.	Cos policial competent
P2/FP1/A005: Informació a la dona immigrant que es troba en situació irregular sobre el dret a regularitzar la seva situació per raons humanitàries i també de l'inici de les actuacions prèvies per incoar el corresponent expedient sancionador, del dret a demanar una ordre de protecció i una autorització de residència temporal.	Cos policial competent
P2/FP1/A006: Recollida de la declaració de la dona i registre de la denúncia.	Cos policial competent
P2/FP1/A007: Comunicació al Ministeri Fiscal de la iniciació del procediment .	Cos policial competent

Activitat	Responsable
P2/FP1/A008: Lliurament de la còpia de la denúncia formulada o del full de comunicació de violència masclista a la dona.	Cos policial competent
P2/FP1/A009: Informació immediata a la dona de les mesures que l'afectin i comunicació, si escau, mitjançant notificació personal quan s'adoptin i s'aixequin les mesures cautelars, la suspensió o cessament de la privació de llibertat, així com de les mesures de protecció personal que es poden decidir judicialment i de l'evolució de la denúncia i ordre de protecció.	Advocat o advocada de la víctima
P2/FP1/A010: Informació a la dona, en cas de manifestar por en posar la denúncia, que s'instruiran diligències d'ofici sempre que es produeixi un d'aquests supòsits: a) Constatació dels fets en tot o en part b) Existència de testimonis c) Existència d'informe de lesions d) Existència de menors o persones en situació d'incapacitació en el nucli familiar	Cos policial competent
P2/FP1/A011: Investigació de la denúncia, actes de comprovació i investigació ocular, recollida de restes, presa de declaracions.	Cos policial competent
P2/FP1/A012: Instrucció de diligències d'ofici en cas que la víctima sigui un o una menor o una persona incapacitada.	Cos policial competent

Activitat	Responsable
P2/FP1/A013: Seguiment del cas, en coordinació amb la fiscalia, tant per a la prevenció i el coneixement de possibles fets delictius, com per a l'adopció o modificació de les mesures adoptades.	Cos policial competent i fiscalia
P2/FP1/A014: Comunicació de telèfons de contacte entre l'equip policial i la dona	Cos policial competent i dona
P2/FP1/A015: Informació setmanal a la dona i a qui la representi legalment, en tot cas, sobre l'estat de la investigació, sempre que això no posi en perill el resultat de la investigació.	Cos policial competent
P2/FP1/A016: Atenció domiciliària, quan ho demani la víctima o quan hi hagi denúncia d'altres persones (protecció, consignació i custòdia de proves, detencions).	Cos policial competent
P2/FP1/A017: Acompanyament de la dona, si escau, als serveis mèdics si presenta lesions que requereixin assistència sanitària o se sospita que n'hi ha encara que no siguin visibles i al domicili i altres centres o serveis.	Cos policial competent
P2/FP1/A018: Assignació d'un o una professional de referència per fer el seguiment del cas fins que es tanqui.	Cos policial competent
P2/FP1/A019: Tramesa de les denúncies als jutjats.	Cos policial competent
P2/FP1/A020: Comunicació al centre derivador.	Centres insulars o Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista.

Activitat	Responsable
P2/FP1/A021: Atenció integral: informació, orientació i assessorament, acompanyaments, derivacions, coordinacions, seguiments...	Centres insulars o Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista
P2/FP1/A022: Facilitació d'informació sobre els casos al Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista.	Centres insulars o Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista
P2/FP1/A023: Avaluació i seguiment.	Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència masclista

DESCRIPCIÓ

El procediment s'inicia amb l'arribada de la dona que ha patit violència masclista al centre policial o de la Guàrdia Civil o arran d'una telefonada de la dona al centre policial o a la Guàrdia Civil.

El centre policial competent o la Guàrdia Civil ha d'informar la dona dels drets que li pertocuen en aquestes circumstàncies, ha de recollir el testimoni amb un esment especial, si escau, a la situació dels seus fills i filles, ha de validar la informació i ha de notificar-li les qüestions que l'afecten directament, garantint el caràcter reservat de les actuacions. Ha d'iniciar la investigació de la denúncia, els actes de comprovació i investigació ocular, la recollida de restes, la presa de declaracions, i l'adopció de mesures cautelars.

El centre policial competent o la Guàrdia Civil ha de trametre les denúncies als jutjats.

El jutjat en pot facilitar informació a l'Institut Balear de la Dona, com a punt de coordinació designat per la Comunitat Autònoma i com a Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista, i a la dona. El Centre Suprainsular n'ha d'informar el centre insular o el Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral de Violència Masclista de referència.

Els centres insulars o el Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista s'han de posar en contacte immediatament amb el centre derivador per iniciar l'atenció integral del cas.

El centres insulars o el Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista han de trametre al Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista la informació sobre els casos.

Finalment, el Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista ha d'avaluar les informacions rebudes i n'ha de fer un seguiment.

FITXA DE PROCEDIMENT 2 EN CASOS DE VIOLÈNCIA MASCLISTA

Número de procediment	Denominació
P2/FP2	Procediment per a l'actuació de l'àrea judicial davant la violència masclista
Responsable	Jutjats de Violència contra la Dona
Finalitat	
El procediment té per objectiu les actuacions que ha de dur a terme l'àrea judicial (jutjats de guàrdia, jutjats especialitzats en violència contra les dones, Ministeri Fiscal, audiència provincial, ICAIB...) davant qualsevol cas de violència masclista.	
Eines	Descripció
Protocol interinstitucional de detecció, prevenció i atenció de la violència masclista i en casos d'atacs sexuals de les Illes Balears	Document en PDF
Informes pericials de tots els àmbits implicats: mèdics i sanitaris, psicològics, socials, jutjats de menors, psicosocials de les cases d'acollida, si escau	Model en paper
Activitat	Responsable
P2/FP2/A001: Informació a la dona de la possibilitat de disposar d'assistència lletrada en interposar la denúncia.	Jutjats

Activitat	Responsable
<p>P2/FP2/A002: Avis al torn d'ofici per violència de gènere de l'ICAIB i, si escau, a l'Institut Balear de la Dona, com a punt de coordinació designat per l'Administració Comunitat Autònoma i com a Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista, els serveis d'atenció psicològica d'urgències i els serveis d'atenció d'urgència per violència masclista.</p>	Jutjats
<p>P2/FP2/A003: Nomenament d'advocat o advocada d'ofici, amb prioritat en la tramitació de l'expedient.</p>	ICAIB
<p>P2/FP2/A004: Informació a la dona documentalment sobre la possibilitat d'adoptar mesures provisionals prèvies o cautelars i sobre la possibilitat de demanar mesures de protecció i seguretat.</p>	ICAIB
<p>P2/FP2/A005: Recollida de la declaració de la dona i registre de la denúncia, o ratificació de la denúncia i presa de declaració d'ampliació, en cas que la denúncia s'hagi formulat a comissaria.</p>	Jutjats
<p>P2/FP2/A006: Diligència d'investigació i assegurement de proves a la policia en cas que la denúncia s'hagi formulat a comissaria i no s'hagi intervingut.</p>	Jutjats
<p>P2/FP2/A007: Comunicació al Ministeri Fiscal de la iniciació del procediment.</p>	Jutjats
<p>P2/FP2/A008: Reconeixement de la víctima per part del metge o la metgessa forense i la resta d'especialistes (de psicologia, treball social...) en cas que la víctima acudeixi directament al jutjat.</p>	Unitat de Valoració Forense

Activitat	Responsable
P2/FP2/A009: Instrucció i adopció de mesures.	Jutjats
P2/FP2/A010: Comunicació al cos policial de les mesures acordades.	Jutjats
P2/FP2/A011: Garantia de l'acompanyament de la dona en els desplaçaments que siguin necessaris.	Polícia Local, Judicial o serveis socials
P2/FP2/A012: Possibilitat de facilitació d'informació a l'Institut Balear de la Dona, com a punt de coordinació designat per l'Administració de Comunitat Autònoma i com a Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista, i a la dona.	Jutjats
P2/FP2/A013: Comunicació al Centre Municipal o als centres insulars de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista.	Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista
P2/FP2/A014: Comunicació al centre derivador.	Centres insulars o Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista
P2/FP2/A015: Atenció integral: informació, orientació i assessorament, acompanyaments, derivacions, coordinacions, seguiments...	Centres insulars o Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista
P2/FP2/A016: Facilitació d'informació sobre els casos al Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista.	Centres insulars o Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista
P2/FP2/A017: Avaluació i seguiment.	Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista

Descripció

El procediment s'inicia amb l'arribada de la dona que ha patit violència masclista al jutjat.

El jutjat l'ha d'informar la dona dels drets que li pertocuen en aquestes circumstàncies, ha de recollir el seu testimoni, ha de dur a terme les diligències de comprovació i investigació oportunes, ha de notificar-li les qüestions que l'afecten directament i, si escau, també els seus fills i filles, i ha de posar l'equip de valoració forense i la resta de professionals a la seva disposició. Ha d'iniciar la fase d'instrucció i ha d'adoptar les mesures que corresponguin.

El jutjat pot facilitar informació sobre els casos a l'Institut Balear de la Dona, com a punt de coordinació designat per l'Administració de la Comunitat Autònoma i com a Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista, i a la dona.

L'Institut Balear de la Dona s'ha de posar en contacte amb els centres insulars o el Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista, que han de trametre la informació al centre derivador per iniciar l'atenció integral del cas.

El centres insulars o el Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència masclista han de trametre al Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista la informació sobre els casos.

Finalment, el Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista ha d'avaluar les informacions rebudes i n'ha de fer un seguiment.

FITXA DE PROCEDIMENT 3 EN CASOS DE VIOLÈNCIA MASCLISTA

Número de procediment	Denominació
P2/FP3	Procediment per a l'actuació de l'àrea de salut davant la violència masclista

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

Finalitat
El procediment té per objectiu determinar les actuacions que ha de dur a terme l'àrea de salut davant qualsevol cas de violència masclista.

Eines	Descripció
Protocol interinstitucional de detecció, prevenció i atenció de la violència masclista i en casos d'atacs sexuals de les Illes Balears	Document en PDF
Protocol comú per a l'actuació sanitària davant la violència de gènere	Aprovat el mes de desembre de 2006 pel Ple del Consell interterritorial del Sistema Nacional de Salut
Protocol per a l'actuació sanitària enfront la violència de gènere a la comunitat autònoma de les Illes Balears	Aprovat el mes d'octubre de 2009
Informe mèdic de lesions	Model en paper
Full de comunicació de violència masclista	Document en PDF

Activitat	Responsable
P2/FP3/A001: Actuació d'acord amb el Protocol en casos de sospita de violència masclista	Professionals de l'àmbit mèdic i sanitari

Activitat	Responsable
P2/FP3/A002: Atenció preferent a la dona i tractament especial a les dones embarassades, les que tenen alguna discapacitat física, psíquica o sensorial, les dones immigrades i les que es troben en situació d'exclusió social o viuen en entorns rurals. Inici del pla d'actuacions terapèutiques.	Professionals de l'àmbit mèdic i sanitari
P2/FP3/A003: Expedició de l'informe mèdic de lesions.	Personal mèdic de l'àrea de salut
P2/FP3/A004: Requeriment, si escau, de la presència al centre sanitari de la Unitat de Valoració Forense.	Professionals de l'àmbit mèdic i sanitari
P2/FP3/A005: Requeriment, si escau, de la presència policial.	Professionals de l'àmbit mèdic i sanitari
P2/FP3/A006: Informació a la dona documentalment sobre els recursos disponibles que té al seu abast.	Professionals de l'àmbit mèdic i sanitari
P2/FP3/A007: Garantia de l'acompanyament, si escau, de la dona en els desplaçaments que siguin necessaris.	Professionals de l'àmbit mèdic i sanitari
P2/FP3/A008: Assignació d'un o una professional de referència, de l'equip d'atenció primària, per fer el seguiment del cas fins que es consideri tancat.	Professionals de l'àmbit mèdic i sanitari
P2/FP3/A09: Tramesa de la còpia de l'informe mèdic de lesions o full de comunicació de violència masclista als centres insulars o al Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista, i lliurament a la dona.	Professionals de l'àmbit mèdic i sanitari

Activitat	Responsable
P2/FP3/A010: Comunicació al centre derivant.	Centres insulars o Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista
P2/FP3/A011: Atenció integral: informació, orientació i assessorament, acompanyaments, derivacions, coordinacions, seguiments...	Centres insulars o Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista
P2/FP3/A012: Comunicació de l'informe mèdic de lesions o full de comunicació de violència masclista al Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista.	Centres insulars o Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista
P2/FP3/A013: Avaluació i seguiment.	Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista

Descripció

El procediment s'inicia amb l'arribada de la dona que ha patit violència masclista als serveis i centres sanitaris, o en l'atenció sanitària prestada en el domicili.

L'equip de professionals de l'àmbit mèdic i sanitari han d'atendre la dona de forma preferent, ha d'emetre l'informe mèdic de lesions i han d'iniciar el pla d'actuacions terapèutiques. Han d'informar-la dels recursos al seu abast i li han de garantir l'acompanyament en els desplaçaments que siguin necessaris.

Els i les professionals de l'àmbit mèdic i sanitari han de trametre una còpia de l'informe mèdic de lesions o full de comunicació de violència masclista als centres insulars o al Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista, i han de lliurar-ne una altra a la dona.

Els centres insulars o el Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista s'han de posar en contacte immediatament amb el centre derivador per iniciar l'atenció integral del cas.

El centres insulars o el Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista han de trametre al Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista una còpia de l'informe mèdic o full de comunicació de violència masclista.

Finalment, el Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista ha d'avaluar les comunicacions rebudes i n'ha de fer un seguiment.

FITXA DE PROCEDIMENT 4 EN CASOS DE VIOLÈNCIA MASCLISTA

Número de procediment	Denominació
P2/FP4	Procediment per a l'actuació de l'àrea social davant la violència masclista

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

Finalitat
El procediment té per objectiu determinar les actuacions que ha de dur a terme l'àrea social davant qualsevol cas de violència masclista.

Eines	Descripció
Protocol interinstitucional de detecció, prevenció i atenció de la violència masclista i en casos d'atacs sexuals de les Illes Balears	Document en PDF
Informes i informes socials	Document en paper
Full de comunicació de violència masclista	Document en PDF

Activitat	Responsable
P2/FP4/A001: Actuació d'acord amb el Protocol en casos de sospita de violència masclista en cas de sospita de maltractament.	Professionals dels serveis socials
P2/FP4/A002: Acompanyament de la dona, si escau, al centre sanitari i als jutjats o davant l'autoritat policial i altres centres o serveis.	Professionals dels serveis socials

Activitat	Responsable
P2/FP4/A003: Sol·licitud, si escau, de la presència policial en el lloc més adequat per protegir la dona quan es detecti risc per a la seva seguretat o integritat física.	Professionals dels serveis socials
P2/FP4/A004: Informació a la dona, en cas que encara visqui amb l'agressor, de com planificar la sortida de la casa i com plantejar la situació dels infants o altres persones que en depenen davant una emergència.	Professionals dels serveis socials
P2/FP4/A005: Informació a la dona dels recursos socials específics i gestió, si escau, de l'accés.	Professionals dels serveis socials
P2/FP4/A006: Elaboració d'un informe social sobre la situació de la dona.	Professionals dels serveis socials
P2/FP4/A007: Assignació d'un o una professional de referència, per fer el seguiment del cas fins que es consideri tancat.	Professionals dels serveis socials
P2/FP4/A008: Tramesa d'una còpia de l'informe o full de comunicació de violència masclista als centres insulars o al Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista, i lliurament d'una altra a la dona.	Serveis socials
P2/FP4/A009: Comunicació amb el centre derivador.	Centres insulars o Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista
P2/FP4/A010: Atenció integral: informació, orientació i assessorament, acompanyaments, derivacions, coordinacions, seguiments...	Centres insulars o Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista

Activitat	Responsable
P2/FP4/A011: Comunicació de l'informe o full de comunicació de violència masclista al Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista.	Centres insulars o Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista
P2/FP4/A012: Avaluació i seguiment.	Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista

Descripció

El procediment s'inicia amb l'arribada de la dona que ha patit violència masclista al centre de serveis socials.

Els serveis socials l'han d'informar dels drets que li pertocuen a ella i, si escau, als seus fills i filles en aquestes circumstàncies i dels recursos al seu abast, han de recollir el seu testimoni, han de validar la informació, han de notificar-li les qüestions que l'afecten directament, i han de garantir-li l'acompanyament, si escau, al centre sanitari i a la resta de desplaçaments que siguin necessaris.

Els serveis socials han d'elaborar l'informe social corresponent, han d'assignar un o una professional de referència i han de fer tasques de seguiment del cas en coordinació amb la resta de serveis implicats, fins que es tanqui el cas. També han de gestionar, si escau, preferentment les demandes d'habitatge protegit amb l'organisme competent, i les de residències per a dones grans.

Els i les professionals dels serveis socials han de trametre una còpia de l'informe o full de comunicació de violència masclista als centres insulars o al Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista (d'acord amb el municipi de residència de la dona), i han de lliurar-ne una còpia a la dona.

Els centres insulars o el Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista s'han de posar en contacte immediatament amb el centre derivador per iniciar l'atenció integral del cas.

El centres insulars o el Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista han de trametre al Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista una còpia de l'informe o full de comunicació de violència masclista.

Finalment, el Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista ha d'avaluar les comunicacions rebudes i n'ha de fer un seguiment.

FITXA DE PROCEDIMENT 5 EN CASOS DE VIOLÈNCIA MASCLISTA

Número de procediment	Denominació
P2/FP5	Procediment per a l'actuació de l'àrea educativa davant la violència masclista

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

Finalitat
El procediment té per objectiu determinar les actuacions que ha de dur a terme l'àrea educativa davant qualsevol cas de violència masclista.

Eines	Descripció
Protocol interinstitucional de detecció, prevenció i atenció de la violència masclista i en casos d'atacs sexuals de les Illes Balears	Document en PDF
Informe escolar	Document en paper
Full de comunicació de violència masclista	Document en PDF

Activitat	Responsable
P2/FP5/A001: Actuació d'acord amb el Protocol en casos de sospita de violència masclista.	Professionals dels serveis educatius
P2/FP5/A002: Elaboració de l'informe.	Professionals dels serveis educatius
P2/FP5/A003: Sol·licitud, si escau, de la presència policial en el lloc més adequat per protegir l'alumne o alumna quan es detecti risc per a la seva seguretat o integritat física.	Professionals dels serveis educatius

Activitat	Responsable
P2/FP5/A004: Acompanyament, si escau, de l'alumne o alumna al centre de salut i a la resta de desplaçaments que siguin necessaris.	Professionals dels serveis educatius
P2/FP5/A005: Assignació d'un o una professional de referència, per fer el seguiment del cas fins que es consideri tancat.	Professionals dels serveis educatius
P2/FP5/A006: Tramesa d'una còpia de l'informe o full de comunicació de violència masclista al Jutjat de Violència contra la Dona o al jutjat de guàrdia, si escau, a les àrees d'atenció al menor dels consells insulars, i al centres insulars o al Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista, i lliurament d'una altra a la persona interessada.	Serveis educatius
P2/FP5/A007: Comunicació al centre derivador.	Centres insulars o Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista
P2/FP5/A008: Atenció integral: informació, orientació i assessorament, acompanyaments, derivacions, coordinacions, seguiments...	Centres insulars o Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista
P2/FP5/A09: Comunicació de l'informe o full de comunicació de violència masclista al Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista.	Centres insulars o Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista
P2/FP5/A010: Avaluació i seguiment.	Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista

Descripció

El procediment s'inicia amb la detecció de maltractaments infringits a un alumne o alumna dins l'àmbit d'actuació dels serveis educatius.

El centre escolar ha d'elaborar un informe que s'ha de trametre al Jutjat de Violència contra la Dona o, si escau, al jutjat de guàrdia, a les àrees d'atenció al menor dels consells insulars i als centres insulars o al Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista, i se n'ha de lliurar una còpia a la persona interessada.

El centre educatiu ha de garantir l'acompanyament, si escau, de l'alumne o alumna al centre de salut (si les lesions necessiten atenció sanitària) i a la resta de desplaçaments que siguin necessaris.

Els centres insulars o el Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista s'han de posar en contacte immediatament amb el centre derivador per iniciar l'atenció integral del cas.

El centres insulars o el Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista han de trametre al Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista una còpia de l'informe o full de comunicació de violència masclista.

Finalment, el Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista ha d'avaluar les comunicacions rebudes i n'ha de fer un seguiment.

FITXA DE PROCEDIMENT 6 EN CASOS DE VIOLÈNCIA MASCLISTA

Número de procediment	Denominació
P2/FP6	Procediment per a l'actuació de l'àrea de programes específics d'atenció per la violència masclista

Responsable	Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista.

Finalitat
El procediment té per objectiu determinar les actuacions que ha de dur a terme l'àrea de programes específics d'atenció davant qualsevol cas de violència masclista.

Eines	Descripció
Protocol interinstitucional de detecció, prevenció i atenció de la violència masclista i en casos d'atacs sexuals de les Illes Balears	Document en PDF
Full de comunicació de violència masclista	Document en PDF

Activitat	Responsable
P2/FP6/A001: Actuació d'acord amb el Protocol en casos de sospita de violència masclista en cas de sospita de maltractament.	El servei o programa específic d'atenció per violència masclista
P2/FP6/A002: Sol·licitud, si escau, de la presència policial en el lloc més adequat per protegir la dona quan es detecti risc per a la seva seguretat o integritat física.	El servei o programa específic d'atenció per violència masclista

Activitat	Responsable
P2/FP6/A003: Informació a la dona sobre els recursos socials específics i gestió, si escau, de l'accés.	El servei o programa específic d'atenció per violència masclista
P2/FP6/A004: Acompanyament, si escau, de la dona en els desplaçaments que siguin necessaris, inclòs al centre de salut o hospitalari en cas que necessiti atenció sanitària.	El servei o programa específic d'atenció per violència masclista
P2/FP6/A005: Assignació d'un o una professional de referència, per fer el seguiment del cas fins que es consideri tancat.	El servei o programa específic d'atenció per violència masclista
P2/FP6/A006: Tramesa del full de comunicació de violència masclista als centres insulars o al Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència masclista, i lliurament d'una còpia a la dona.	El servei o programa específic d'atenció per violència masclista
P2/FP6/A007: Comunicació amb el centre derivador.	Centres insulars o Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista
P2/FP6/A008: Atenció integral: informació, orientació i assessorament, acompanyaments, derivacions, coordinacions, seguiments...	Centres insulars o Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista
P2/FP6/A009: Comunicació del full de comunicació de violència masclista al Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista.	Centres insulars o Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista
P2/FP6/A010: Avaluació i seguiment.	Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista

Descripció

El procediment s'inicia amb l'arribada de la dona que ha patit violència masclista al servei o programa específic d'atenció per violència masclista:

- a) Centres d'informació de la dona
- b) Oficines d'ajuda a víctimes del delictes
- c) Cases d'acollida
- d) Programes d'atenció psicològica per a dones i els seus fill i filles que pateixen violència masclista
- e) Programes d'atenció psicològica per a agressors
- f) Serveis d'assessorament jurídic
- g) Associacions de dones víctimes de violència masclista
- h) Serveis d'atenció d'urgència per violència masclista
- i) Altres serveis d'atenció per violència masclista

El servei o programa específic d'atenció per violència masclista que correspongui ha d'informar la dona dels drets que li pertocuen en aquestes circumstàncies i dels recursos al seu abast, han de recollir el seu testimoni, han de validar la informació, han de notificar-li les qüestions que l'afecten directament, i li han de garantir l'acompanyament, si escau, al centre sanitari i a la resta de desplaçaments que siguin necessaris.

Han de gestionar de manera preferent les demandes d'habitatge protegit amb l'organisme competent, i també les de residències per a dones grans.

Els centres insulars o el Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista han de fer tasques de seguiment quinzennals, d'acord amb les pautes del servei que ha tramès la comunicació, fins que el cas es consideri tancat.

El servei o programa específic d'atenció per violència masclista que correspongui ha de trametre el full de comunicació de violència masclista als centres insulars o al Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista, i n'ha de lliurar una còpia a la dona.

Els centres insulars o el Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista s'han de posar en contacte immediatament amb el centre derivador per iniciar l'atenció integral del cas.

El centres insulars o el Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència masclista han de trametre al Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista el full de comunicació de violència masclista.

Finalment, el Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista ha d'avaluar les comunicacions rebudes i n'ha de fer un seguiment.

FITXA DE PROCEDIMENT 7 EN CASOS D'ATACS SEXUALS

Número de procediment	Denominació
P2/FP7	Procediment dels jutjats davant la denúncia d'un atac sexual

Responsable	El jutjat competent
-------------	---------------------

Finalitat
El procediment té per objectiu les actuacions davant la denúncia d'un atac sexual.

Eines	Descripció
Protocol interinstitucional de detecció, prevenció i atenció de la violència masclista i en casos d'atacs sexuals de les Illes Balears	Document en PDF
Informe específic de lesions per atac sexual	Document en PDF

Activitat	Responsable
P2/FP7/A001: Acord de les diligències d'investigació i tramitació de les ordres oportunes (policia judicial, metge o metgessa forense...)	Jutjats
P2/FP7/A002: Possibilitat de facilitació d'informació sobre els casos a l'Institut Balear de la Dona, com a centre Suprain-sular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista i com a punt de coordinació designat per l'Administració de la Comunitat Autònoma, si no necessita assistència mèdica.	Jutjats
P2/FP7/A003: Diligència per a la presentació del metge o la metgessa forense, si escau, al centre de referència.	Jutjats

Activitat	Responsable
P2/FP7/A004: Acompanyament al centre de referència, si necessita assistència mèdica.	Agents policials i metge o metgessa forense, si escau
P2/FP7/A005: Autorització, per telèfon al centre de referència, perquè el facultatiu o facultativa de guàrdia faci les exploracions i n'obtingui mostres.	Jutjats
P2/FP7/A006: Exploració i obtenció de mostres.	Metge o metgessa forense, o facultatiu o facultativa de guàrdia
P2/FP7/A007: Diligència de constatació de l'obtenció de mostres.	Metge o metgessa forense, o facultatiu o facultativa de guàrdia
P2/FP7/A008: Fe dels resultats de l'obtenció de les mostres i realització d'acta.	Secretari o secretària judicial
P2/FP7/A009: Custòdia de les mostres durant un termini no superior a les 48 hores.	Centre de referència
P2/FP7/A010: Diligència de tramesa als cossos policials per analitzar o processar les mostres.	Jutjats
P2/FP7/A011: Atenció integral: informació, orientació i assessorament, acompanyaments, derivacions, coordinacions, seguiments...	Centres insulars o Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista
P2/FP7/A012: Facilitació d'informació sobre els casos al Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista.	Centres insulars o Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista
P2/FP7/A013: Avaluació i seguiment.	Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista

Descripció

El procediment s'inicia amb la denúncia de la dona davant l'autoritat judicial.

El jutjat ha d'acordar les diligències d'investigació i ha de cursar les ordres oportunes a la Policia Judicial i al metge o la metgessa forense de conformitat amb les previsions legals.

Si el jutjat autoritza el metge o la metgessa forense, ha d'acompanyar la dona, juntament amb els o les agents policials, al centre de referència més proper:

- A Mallorca: Hospital Son Dureta, Hospital Son Llàtzer, Hospital Comarcal d'Inca i Hospital Comarcal de Manacor
- A Menorca: Hospital Mateu Orfila i centre de salut de Ciutadella
- A Eivissa: Hospital Can Misses
- A Formentera: Hospital de Formentera

Si el jutjat no pot autoritzar el metge o la metgessa forense a desplaçar-se al centre de referència, pot delegar i autoritzar per telèfon el facultatiu o la facultativa de guàrdia per fer l'exploració i extreure'n mostres.

El metge o la metgessa forense o el facultatiu o la facultativa de guàrdia del centre de referència han de fer l'exploració i n'han d'extreure les mostres, i han d'estendre la diligència de constatació de l'obtenció de les mostres, que han de ser constatades pel secretari o la secretària de guàrdia dels jutjats.

Els centres de referència han de custodiar les mostres, en un termini no superior a les 48 hores, fins que els jutjats facin la diligència de tramesa als cossos policials per analitzar o processar les mostres.

Els centres insulars o el Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista s'han de posar en contacte immediatament amb el centre derivador per iniciar l'atenció integral del cas.

Els centres insulars o el Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista han de comunicar al Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista la informació sobre els casos.

Finalment, el Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista ha d'avaluar les comunicacions rebudes i n'ha de fer un seguiment.

FITXA DE PROCEDIMENT 8 EN CASOS D'ATACS SEXUALS

Número de procediment	Denominació
P2/FP8	Procediment de la Policia Nacional o de la Guàrdia Civil davant la denúncia d'un atac sexual
Responsable	Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista
Finalitat	
El procediment té per objectiu determinar les actuacions que han de dur a terme la Policia Nacional o la Guàrdia Civil davant la denúncia d'un atac sexual.	
Eines	Descripció
Protocol interinstitucional de detecció, prevenció i atenció de la violència masclista i en casos d'atacs sexuals de les Illes Balears	Document en PDF
Informe específic de lesions per atac sexual	Document en PDF
Activitat	Responsable
P2/FP8/A001: Investigació policial, sol·licitud de la denúncia i informació al Jutjat de Violència contra la Dona o al jutjat de guàrdia, segons correspongui.	Policia Nacional o Guàrdia Civil
P2/FP8/A002: Comunicació de l'Informe específic de lesions per atac sexual als centres insulars o al Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista.	Policia Nacional o Guàrdia Civil

Activitat	Responsable
P2/FP8/A003: Diligència per a la presentació del metge o la metgessa forense, si escau, al centre de referència.	Jutjats
P2/FP8/A004: Acompanyament al centre de referència, si necessita assistència mèdica.	Agents policials i metge o metgessa forense, si escau
P2/FP8/A005: Autorització, per telèfon al centre de referència, perquè el facultatiu o la facultativa de guàrdia faci les exploracions i n'obtingui mostres.	Jutjats
P2/FP8/A006: Exploració i obtenció de mostres.	Metge o metgessa forense, o facultatiu o facultativa de guàrdia
P2/FP8/A007: Lliurament a la Policia Nacional o a la Guàrdia Civil dels indicis transcendents per a la investigació i l'assegurament de proves.	Metge o metgessa forense, o facultatiu o facultativa de guàrdia
P2/FP8/A008: Diligència de constatació de l'obtenció de mostres.	Metge o metgessa forense, o facultatiu o facultativa de guàrdia
P2/FP8/A009: Fe dels resultats de l'obtenció de les mostres i realització d'acta.	Secretari o secretària judicial
P2/FP8/A010: Custòdia de les mostres durant un temps no superior a les 48 hores.	Centre de referència
P2/FP8/A011: Diligència de tramesa als cossos policials per analitzar o processar les mostres.	Jutjats
P2/FP8/A012: Atenció integral: informació, orientació i assessorament, acompanyaments, derivacions, coordinacions, seguiments...	Centres insulars o Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista

Activitat	Responsable
P2/FP8/A013: Comunicació del full de lesions per atac sexual al Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista.	Centres insulars o Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista
P2/FP8/A014: Avaluació i seguiment.	Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista

Descripció

El procediment s'inicia amb la presentació de la dona a les dependències de la Policia Nacional o de la Guàrdia Civil.

La Policia Nacional o la Guàrdia Civil han d'iniciar la investigació policial, han de demanar la denúncia a la dona i han de trametre totes les actuacions al Jutjat de Violència contra la Dona o al jutjat de guàrdia, segons correspongui. També han de trametre l'informe específic de lesions als centres insulars o al Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista.

Si el Jutjat de Violència contra la Dona o el Jutjat de guàrdia, segons correspongui, autoritza el metge o la metgessa forense, ha d'acompanyar la dona, juntament amb els i les agents policials, al centre de referència més proper:

- A Mallorca: Hospital Son Dureta, Hospital Son Llätzer, Hospital Comarcal d'Inca i Hospital Comarcal de Manacor
- A Menorca: Hospital Mateu Orfila i centre de salut de Ciutadella
- A Eivissa: Hospital Can Misses
- A Formentera: Hospital de Formentera

El Jutjat de Violència contra la Dona o el jutjat competent pot delegar i autoritzar per telèfon el facultatiu o la facultativa de guàrdia perquè faci l'exploració i n'extregui mostres.

El metge o la metgessa forense o el facultatiu o la facultativa de guàrdia del centre de referència han de fer l'exploració i n'han d'extreure mostres, han de lliurar a la Policia Nacional o Guàrdia Civil els indicis transcendentals per a la investigació i l'assegurament de les proves, i han de fer la diligència de constatació de l'obtenció de les mostres, que ha de constatar el secretari o la secretària judicial.

Els centres de referència han de custodiar les mostres durant un termini no superior a 48 hores, fins que els jutjats facin la diligència de tramesa als cossos policials per analitzar o processar les mostres.

Descripció

Els centres insulars o el Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista s'han de posar en contacte immediatament amb el centre derivador per iniciar l'atenció integral del cas.

Els centres insulars o el Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència masclista han de trametre al Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista l'informe específic de lesions per atac sexual.

Finalment, el Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista ha d'avaluar les comunicacions rebudes i n'ha de fer un seguiment.

FITXA DE PROCEDIMENT 9 EN CASOS D'ATACS SEXUALS

Número de procediment	Denominació
P2/FP9	Procediment de la policia local davant la denúncia o en assabentar-se d'un atac sexual

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

Finalitat del procediment
El procediment té per objectiu determinar les actuacions que ha de dur a terme la policia local davant una denúncia o en assabentar-se d'un atac sexual.

Eines	Descripció
Protocol interinstitucional de detecció, prevenció i atenció de la violència masclista i en casos d'atacs sexuals de les Illes Balears	Document en PDF
Informe específic de lesions per atac sexual	Document en PDF

Activitat	Responsable
P2/FP9/A001: Presentació al lloc dels fets i actuacions policials (detenció del presumpte agressor, precinte de l'escenari dels fets, assegurança de les proves i oferta d'assistència psicològica, si escau).	Policia local
P2/FP9/A002: Comunicació de l'informe específic de lesions per atac sexual als centres insulars o al Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista.	Policia local

Activitat	Responsable
P2/FP9/A003: Acompanyament al centre de referència, si necessita assistència mèdica.	Policia local
P2/FP9/A004: Comunicació dels fets a la Policia Judicial.	Policia local
P2/FP9/A005: Investigació policial, sol·licitud de la denúncia i tramesa al Jutjat de Violència contra la Dona o al jutjat de guàrdia, segons correspongui.	Policia Nacional o Guàrdia Civil
P2/FP9/A006: Diligència per a la presentació del metge o la metgessa forense, si escau, al centre de referència.	Jutjats
P2/FP9/A007: Autorització, per telèfon al centre de referència, perquè el facultatiu o la facultativa de guàrdia faci les exploracions i n'obtingui mostres.	Jutjats
P2/FP9/A008: Exploració i obtenció de mostres.	Metge o metgessa forense, o facultatiu o facultativa de guàrdia
P2/FP9/A009: Lliurament a la Policia Nacional o Guàrdia Civil dels indicis transcendentals per a la investigació i l'assegurament de proves.	Metge o metgessa forense, o facultatiu o facultativa de guàrdia
P2/FP9/A010: Diligència de constatació de l'obtenció de mostres.	Metge o metgessa forense, o facultatiu o facultativa de guàrdia
P2/FP9/A011: Fe dels resultats de l'obtenció de les mostres i realització d'acta.	Secretari o secretària judicial.
P2/FP9/A012: Custòdia de les mostres durant un termini no superior a les 48 hores.	Centre de referència

Activitat	Responsable
P2/FP9/A013: Diligència de tramesa als cossos policials per analitzar o processar les mostres.	Jutjats
P2/FP9/A014: Atenció integral: informació, orientació i assessorament, acompanyaments, derivacions, coordinacions, seguiments...	Centres insulars o Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista
P2/FP9/A015: Comunicació de l'informe específic de lesions per atac sexual al Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista.	Centres insulars o Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista
P2/FP9/A016: Avaluació i seguiment.	Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista

Descripció

El procediment s'inicia amb la compareixença de la dona a les dependències de la policia local o en assabentar-se d'un delictes d'atac sexual.

La policia local ha d'iniciar les actuacions policials, ha de comunicar els fets a la Policia judicial, ha de trametre l'informe específic de lesions als centres insulars o al Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista, i ha d'acompanyar la dona al centre de referència més proper.

- A Mallorca: Hospital Son Dureta, Hospital Son Llätzer, Hospital Comarcal d'Inca i Hospital Comarcal de Manacor
- A Menorca: Hospital Mateu Orfila i centre de salut de Ciutadella
- A Eivissa: Hospital Can Misses
- A Formentera: Hospital de Formentera

La Policia Nacional o la Guàrdia Civil han d'iniciar la investigació policial, han de demanar la denúncia a la dona i n'han d'informar el jutjat. Si el jutjat ho autoritza, el metge o la metgessa forense s'ha de presentar al centre de referència. El jutjat pot delegar i autoritzar per telèfon el facultatiu o la facultativa de guàrdia perquè faci l'exploració i n'extregui mostres.

Descripció

El metge o la metgessa forense o el facultatiu o la facultativa de guàrdia del centre de referència han de fer l'exploració i n'han d'extreure les mostres, han de lliurar a la Policia Nacional o a la Guàrdia Civil els indicis transcendentals per a la investigació i l'assegurament de les proves, i han de fer la diligència de constatació de l'obtenció de les mostres, que ha de constatar el secretari o la secretària judicial.

Els centres de referència han de custodiar les mostres durant un termini no superior a les 48 hores, fins que els jutjats facin la diligència de tramesa als cossos policials per analitzar o processar les mostres.

Els centres insulars o el Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista s'han de posar en contacte immediatament amb el centre derivador per iniciar l'atenció integral del cas.

Els centres insulars o el Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista han de trametre al Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista l'informe específic de lesions per atac sexual.

Finalment, el Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista ha d'avaluar les comunicacions rebudes i n'ha de fer un seguiment.

FITXA DE PROCEDIMENT 10 EN CASOS D'ATACS SEXUALS

Número de procediment	Procediment
P2/FP10	Procediment dels hospitals i els centres de salut que no siguin de referència davant la denúncia d'un atac sexual

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

Finalitat
El procediment té per objectiu determinar les actuacions que han de dur a terme els hospitals o els centres de salut que no siguin de referència davant la denúncia d'un atac sexual.

Eines	Descripció
Protocol interinstitucional de detecció, prevenció i atenció de la violència masclista i en casos d'atacs sexuals de les Illes Balears	Document en PDF
Informe específic de lesions per atac sexual	Document en PDF

Activitat	Responsable
P2/FP10/A001: Atenció sanitària necessària.	Hospital o centre de salut que no sigui de referència
P2/FP10/A002: Comunicació dels fets a la Policia Nacional o a la Guàrdia Civil.	
P2/FP10/A003: Investigació policial, sol·licitud de la denúncia i informació al Jutjat de Violència contra la Dona o al jutjat de guàrdia, segons correspongui.	Policia Nacional o Guàrdia Civil

Activitat	Responsable
P2/FP10/A004: Comunicació de l'informe específic de lesions per atac sexual als centres insulars o al Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista.	Policia Nacional o Guàrdia Civil
P2/FP10/A005: Diligència per a la presentació del metge o la metgessa forense, si escau, al centre de referència.	Jutjats
P2/FP10/A006: Acompanyament al centre de referència, si necessita assistència mèdica.	Agents policials
P2/FP10/A007: Autorització, per telèfon al centre de referència, perquè el facultatiu o la facultativa de guàrdia faci les exploracions i n'obtingui mostres.	Jutjats
P2/FP10/A008: Exploració i obtenció de mostres.	Metge o metgessa forense, o facultatiu o facultativa de guàrdia
P2/FP10/A009: Lliurament a la Policia Nacional o la Guàrdia Civil dels indicis transcendents per a la investigació i l'assegurament de proves.	Metge o metgessa forense, o facultatiu o facultativa de guàrdia
P2/FP10/A010: Diligència de constatació de l'obtenció de mostres.	Metge o metgessa forense, o facultatiu o facultativa de guàrdia
P2/FP10/A011: Fe dels resultats de l'obtenció de les mostres i realització d'acta.	Secretari o secretària judicial.
P2/FP10/A012: Custòdia de les mostres durant un temps no superior a 48 hores.	Centre de referència
P2/FP10/A013: Diligència de tramesa als cossos policials designats per analitzar o processar les mostres.	Jutjats

Activitat	Responsable
P2/FP10/A014: Atenció integral: informació, orientació i assessorament, acompanyaments, derivacions, coordinacions, seguiments...	Centres insulars o Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista
P2/FP10/A015: Comunicació de l'informe específic de lesions per atac sexual al Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista.	Centres insulars o Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista
P2/FP10/A016: Avaluació i seguiment.	Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista

Descripció

El procediment s'inicia amb la presentació de la dona a un centre mèdic o hospitalari que no sigui de referència.

El centre mèdic o hospitalari que no sigui de referència li ha de prestar l'atenció sanitària necessària i ha de comunicar els fets a la Policia Nacional o Guàrdia Civil.

La Policia Nacional o la Guàrdia Civil han d'iniciar la investigació policial, han de demanar la denúncia a la dona i n'han d'informar el jutjat. També han de trametre l'informe específic de lesions als centres insulars o al Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista, i han d'acompanyar la dona al centre de referència més proper:

- A Mallorca: Hospital Son Dureta, Hospital Son Llätzer, Hospital Comarcal d'Inca i Hospital Comarcal de Manacor
- A Menorca: Hospital Mateu Orfila i centre de salut de Ciutadella
- A Eivissa: Hospital Can Misses
- A Formentera: Hospital de Formentera

Si el jutjat ho autoritza, el metge o la metgessa forense s'ha de presentar al centre de referència. El jutjat pot delegar i autoritzar per telèfon el facultatiu o la facultativa de guàrdia perquè faci l'exploració i n'extregui mostres.

Descripció

El metge o la metgessa forense o el facultatiu o la facultativa de guàrdia del centre de referència han de fer l'exploració i n'han d'extreure mostres, han de lliurar a la Policia Nacional o a la Guàrdia Civil els indicis transcendentals per a la investigació i l'assegurament de les proves, i han de fer la diligència de constatació de l'obtenció de les mostres, que ha de constatar el secretari o la secretària judicial.

Els centres de referència han de custodiar les mostres durant un termini no superior a 48 hores, fins que els jutjats facin la diligència de tramesa als cossos policials per analitzar-les o processar-les.

Els centres insulars o el Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista s'han de posar en contacte immediatament amb el centre derivant per iniciar l'atenció integral del cas.

Els centres insulars o el Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista han de trametre al Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista l'informe específic de lesions per atac sexual.

Finalment, el Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista ha d'avaluar les comunicacions rebudes i n'ha de fer un seguiment.

FITXA DE PROCEDIMENT 11 EN CASOS D'ATACS SEXUALS

Número de procediment	Denominació
P2/FP11	Procediment dels hospitals i els centres de salut de referència davant la denúncia d'un atac sexual
Responsable	Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista
Finalitat	
El procediment té per objectiu determinar les actuacions que han de dur a terme els hospitals i els centres de salut de referència davant la denúncia d'un atac sexual.	
Eines	Descripció
Protocol interinstitucional de detecció, prevenció i atenció de la violència masclista i en casos d'atacs sexuals de les Illes Balears	Document en PDF
Informe específic de lesions per atac sexual	Document en PDF
Activitat	Responsable
P2/FP11/A001: Atenció sanitària necessària.	Centre de referència
P2/FP11/A002: Comunicació per telèfon al Jutjat de Violència contra la Dona o al Jutjat de guàrdia, segons correspongui, que es comunicaran els fets per fax.	Centre de referència
P2/FP11/A003: Acord i comunicació de les diligències d'investigació i tramitació de les ordres oportunes (policia judicial, metge o metgessa forense...), si escau.	Jutjats

Activitat	Responsable
P2/FP11/A004: Comunicació de l'informe específic de lesions per atac sexual als centres insulars o al Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista.	Centre de referència
P2/FP11/A005: Diligència per a la presentació del metge o la metgessa forense, si escau, al centre de referència.	Jutjats
P2/FP11/A006: Autorització per telèfon al centre de referència perquè el facultatiu o la facultativa de guàrdia faci les exploracions i n'obtingui mostres.	Jutjats
P2/FP11/A007: Exploració i obtenció de mostres.	Metge o metgessa forense, o facultatiu o facultativa de guàrdia
P2/FP11/A008: Lliurament a la Policia Nacional o a la Guàrdia Civil dels indicis transcendents per a la investigació i l'assegurament de proves.	Metge o metgessa forense, o facultatiu o facultativa de guàrdia
P2/FP11/A009: Diligència de constatació de l'obtenció de mostres.	Metge o metgessa forense, o facultatiu o facultativa de guàrdia
P2/FP11/A010: Fe dels resultats de l'obtenció de les mostres i realització d'acta.	Secretari o secretària judicial.
P2/FP11/A011: Custòdia de les mostres durant un termini no superior a 48 hores.	Centre de referència
P2/FP11/A012: Diligència de tramesa als cossos policials per analitzar o processar les mostres.	Jutjats
P2/FP11/A013: Atenció integral: informació, orientació i assessorament, acompanyaments, derivacions, coordinacions, seguiments...	Centres insulars o Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista

Activitat	Responsable
P2/FP11/A014: Comunicació de l'informe específic de lesions per atac sexual al Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista.	Centres insulars o Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista
P2/FP11/A015: Avaluació i seguiment.	Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista

Descripció

El procediment s'inicia amb la presentació de la dona al centre de referència:

- A Mallorca: Hospital Son Dureta, Hospital Son Llàtzer, Hospital Comarcal d'Inca i Hospital Comarcal de Manacor
- A Menorca: Hospital Mateu Orfila i centre de salut de Ciutadella
- A Eivissa: Hospital Can Misses
- A Formentera: Hospital de Formentera

El centre de referència ha de prestar l'atenció sanitària necessària, ha de comunicar els fets al jutjat i ha de trametre l'informe específic de lesions als centres Insulars o al Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista.

El jutjat pot acordar les diligències d'investigació i cursar les ordres oportunes a la Policia Judicial i al metge o la metgessa forense. Si el Jutjat ho autoritza, el metge o la metgessa forense s'ha de presentar al centre de referència. El Jutjat pot delegar i autoritzar per telèfon el facultatiu o la facultativa de guàrdia perquè faci l'exploració i n'extregui mostres.

El metge o la metgessa forense o el facultatiu o la facultativa de guàrdia del centre de referència han de fer l'exploració i n'han d'extreure mostres, han de lliurar a la Policia Nacional o a la Guàrdia Civil els indicis transcendentals per a la investigació i l'assegurament de les proves, i han de fer la diligència de constatació de l'obtenció de les mostres, que ha de constatar el secretari o la secretària del Jutjat de Violència contra la Dona o, fora del seu horari, del jutjat de guàrdia.

Els centres de referència han de custodiar les mostres durant un termini no superior a 48 hores, fins que els jutjats facin la diligència de tramesa als cossos policials per analitzar-les o processar-les.

Els centres insulars o el Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista s'han de posar en contacte immediatament amb el centre derivador per iniciar l'atenció integral del cas.

Descripció

Els centres insulars o el Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista han de trametre al Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista l'informe específic de lesions per atac sexual.

Finalment, el Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista ha d'avaluar les comunicacions rebudes i n'ha de fer un seguiment.

FITXA DE PROCEDIMENT 12 EN CASOS D'ATACS SEXUALS

Número de procediment	Denominació
P2/FP12	Procediment dels centres educatius, dels serveis socials i dels programes específics d'atenció a la dona davant la denúncia d'un atac sexual

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

Finalitat
El procediment té per objectiu determinar les actuacions que han de dur a terme els hospitals i els centres de salut de referència davant la denúncia d'un atac sexual.

Eines	Descripció
Protocol interinstitucional de detecció, prevenció i atenció de la violència masclista i en casos d'atacs sexuals de les Illes Balears	Document en PDF
Informe específic de lesions per atac sexual	Document en PDF

Activitat	Responsable
P2/FP12/A001: Comunicació dels fets a la Policia Nacional o Guàrdia Civil.	Centres educatius, serveis socials o programes d'atenció a la dona
P2/FP12/A002: Presentació de la Policia Nacional o la Guàrdia Civil al centre derivador.	Policia Nacional o Guàrdia Civil
P2/FP12/A003: Investigació policial, sol·licitud de la denúncia i informació al jutjat de guàrdia.	Policia Nacional o Guàrdia Civil

Activitat	Responsable
P2/FP12/A004: Comunicació de l'informe específic de lesions per atac sexual als centres insulars o al Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista.	Policia Nacional o Guàrdia Civil
P2/FP12/A005: Diligència per a la presentació del metge o la metgessa forense, si escau, al centre de referència.	Jutjats
P2/FP12/A006: Acompanyament al centre de referència, si necessita assistència mèdica.	Agents policials i metge o metgessa forense, si escau
P2/FP12/A007: Autorització per telèfon al centre de referència perquè el facultatiu o la facultativa de guàrdia faci les exploracions i n'obtingui mostres.	Jutjats
P2/FP12/A008: Exploració i obtenció de mostres.	Metge o metgessa forense, o facultatiu o facultativa de guàrdia
P2/FP12/A009: Lliurament a la Policia Nacional o a la Guàrdia Civil dels indicis transcendents per a la investigació i l'assegurament de proves.	Metge o metgessa forense, o facultatiu o facultativa de guàrdia
P2/FP12/A010: Diligència de constatació de l'obtenció de mostres.	Metge o metgessa forense, o facultatiu o facultativa de guàrdia
P2/FP12/A011: Fe dels resultats de l'obtenció de les mostres i realització d'acta.	Secretari o secretària judicial.
P2/FP12/A012: Custòdia de les mostres durant un termini no superior a 48 hores.	Centre de referència
P2/FP12/A013: Diligència de tramesa als cossos policials per analitzar o processar les mostres.	Jutjats

Activitat	Responsable
P2/FP12/A014: Atenció integral: informació, orientació i assessorament, acompanyaments, derivacions, coordinacions, seguiments...)	Centres insulars o Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista
P2/FP12/A015: Comunicació de l'informe específic de lesions per atac sexual al Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista.	Centres insulars o Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista
P2/FP12/A016: Avaluació i seguiment.	Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista

Descripció

El procediment s'inicia amb la presentació de la dona a un centre educatiu, als serveis socials o a programes específics d'atenció a la dona.

El centre educatiu, els serveis socials o els programes específics d'atenció a la dona han de comunicar els fets a la Policia Nacional o a la Guàrdia Civil.

La Policia Nacional o la Guàrdia Civil han d'iniciar la investigació policial, han de demanar la denúncia a la dona i n'han d'informar el jutjat. També han de trametre l'informe específic de lesions als centres insulars o al Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista, i han d'acompanyar la dona al centre de referència més proper:

- A Mallorca: Hospital Son Dureta, Hospital Son Llätzer, Hospital Comarcal d'Inca i Hospital Comarcal de Manacor
- A Menorca: Hospital Mateu Orfila i centre de salut de Ciutadella
- A Eivissa: Hospital Can Misses
- A Formentera: Hospital de Formentera

Si el jutjat ho autoritza, el metge o la metgessa forense s'ha de presentar al centre de referència. El jutjat pot delegar i autoritzar per telèfon el facultatiu o la facultativa de guàrdia perquè faci l'exploració i n'extregui mostres.

Descripció

El metge o la metgessa forense o el facultatiu o la facultativa de guàrdia del centre de referència han de fer l'exploració i n'han d'extreure mostres, han de lliurar a la Policia Nacional o a la Guàrdia Civil els indicis transcendentals per a la investigació i l'assegurament de les proves, i han de fer la diligència de constatació de l'obtenció de les mostres, que ha de constatar el secretari o la secretària judicial.

Els centres de referència han de custodiar les mostres durant un termini no superior a 48 hores, fins que el jutjats facin la diligència de tramesa als cossos policials per analitzar-les o processar-les.

Els centres insulars o el Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista s'han de posar en contacte immediatament amb el centre derivador per iniciar l'atenció integral del cas.

Els centres insulars o el Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista han de trametre al Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista l'informe específic de lesions per atac sexual.

Finalment, el Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista ha d'avaluar les comunicacions rebudes i n'ha de fer un seguiment.

FITXA DE PROCEDIMENT 13 EN CASOS D'ATACS SEXUALS

Número de procediment	Denominació
P2/FP13	Procediment de la Policia Nacional, la Guàrdia Civil, la policia local, els hospitals, els centres de salut, els centres educatius, els serveis socials i els programes específics d'atenció a la dona davant la negativa de denunciar i de sotmetre's a l'exploració medicolegal i a l'obtenció de mostres biològiques
Responsable	Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista
Finalitat	
El procediment té per objectiu determinar les actuacions que han de dur a terme la Policia Nacional, la Guàrdia Civil, la policia local, els hospitals, els centres de salut, els centres educatius, els serveis socials i els programes específics d'atenció a la dona davant la negativa de la dona de denunciar l'atac sexual i de sotmetre's a l'exploració medicolegal i a l'obtenció de mostres biològiques.	
Eines	Descripció
Protocol interinstitucional de detecció, prevenció i atenció de la violència masclista i en casos d'atacs sexuals de les Illes Balears	Document en PDF
Atestat o història clínica	Document en PDF
Activitat	Responsable
P2/FP13/A001: Constància de la negativa en l'atestat o la història clínica i subscripció de la dona.	Policia Nacional, Guàrdia Civil, policia local, hospitals, centres de salut, centres educatius, serveis socials o programes específics d'atenció a la dona i la dona
P2/FP13/A002: Informació a la dona sobre la xarxa de recursos d'atenció.	Policia Nacional, Guàrdia Civil, policia local, hospitals, centres de salut, centres educatius, de serveis socials o programes específics d'atenció a la dona

Activitat	Responsable
<p>P2/FP13/A003: Comunicació al Ministeri Fiscal de la negativa en el cas que la víctima sigui menor d'edat, estigui en situació d'incapacitació o es tracti d'una persona desvalguda i que, per qualsevol circumstància, qui la representi legalment no denunciï els fets o se suscitin dubtes sobre la seva intenció de fer-ho.</p>	<p>Polícia Nacional, Guàrdia Civil, policia local, hospitals, centres de salut, centres educatius, serveis socials o programes específics d'atenció a la dona i la dona.</p>
<p>P2/FP13/A004: Valoració i oportunitat de formulació de querella per la negativa.</p>	<p>Ministeri Fiscal</p>

Descripció

Inicien el procediment la Policia Nacional, la Guàrdia Civil, la policia local, els hospitals, els centres de salut, els centres educatius, els serveis socials o els programes específics d'atenció a la dona en el cas que la víctima sigui menor d'edat, estigui en situació d'incapacitació o es tracti d'una persona desvalguda, comunicant-ho al Ministeri Fiscal.

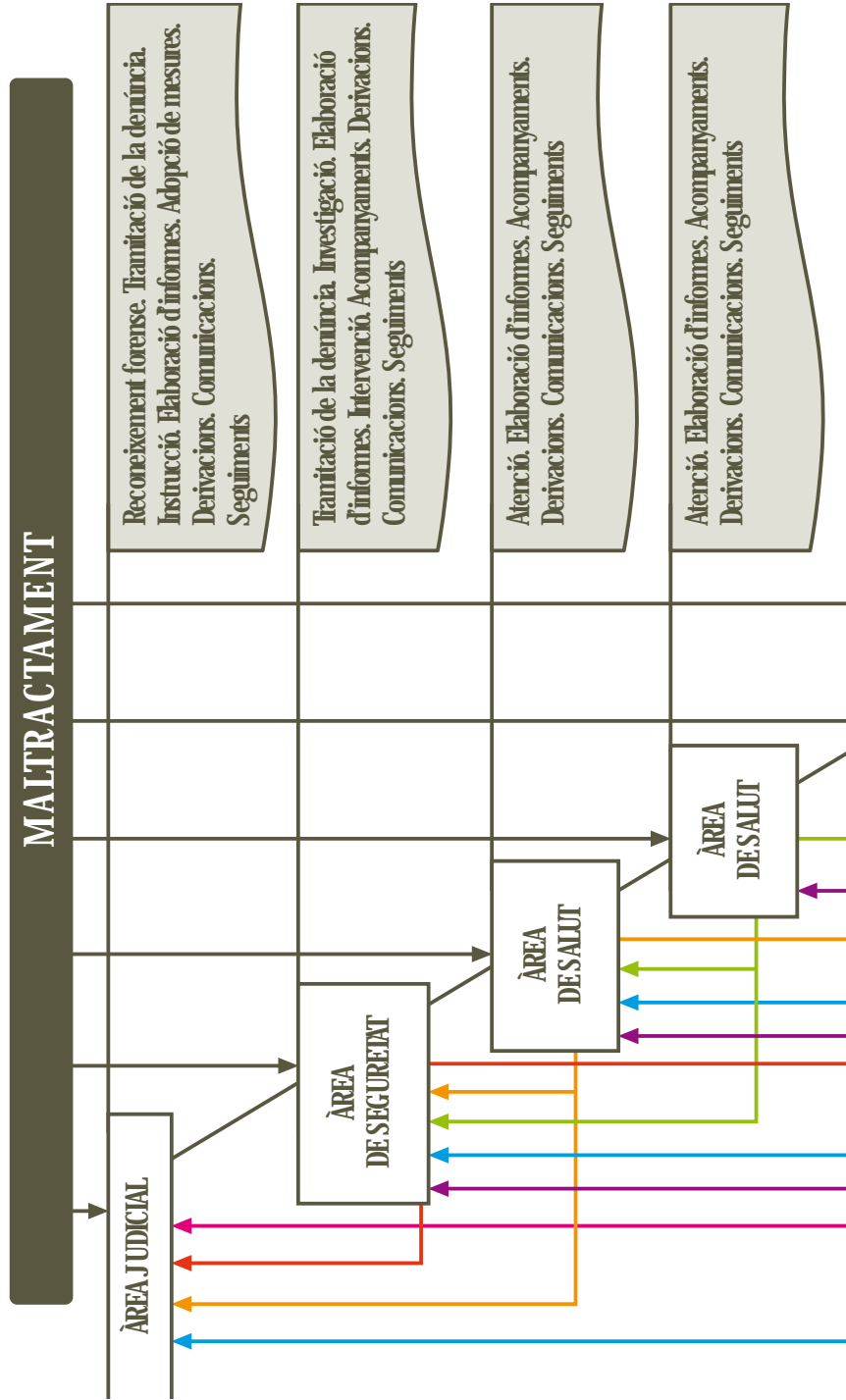
FITXA DE PROCEDIMENT 14 EN CASOS D'ATACS SEXUALS

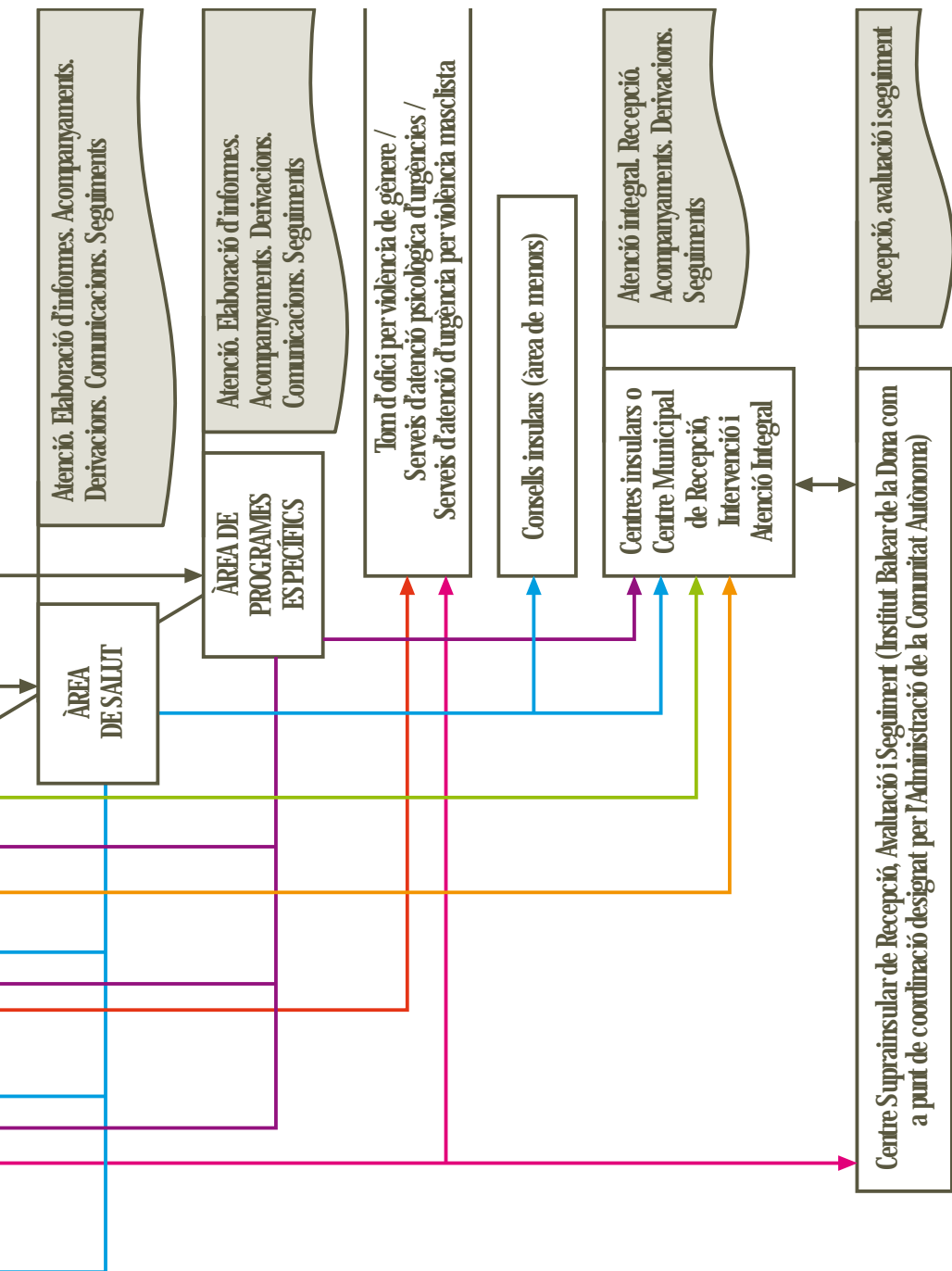
Número de procediment	Denominació
P2/FP14	Procediment de la Policia Nacional, la Guàrdia Civil, la policia local i els centres de referència davant la negativa de qui representi legalment una persona menor d'edat, desvalguda o en situació d'incapacitació de denunciar el cas
Responsable	Centre Suprainsular de Recepció, Avaluació i Seguiment en Violència Masclista
Finalitat	
El procediment té per objectiu determinar les actuacions que han de dur a terme la Policia Nacional, la Guàrdia Civil, la policia local i els centres de referència davant la negativa de qui representi legalment una persona menor d'edat, desvalguda o en situació d'incapacitació de denunciar el cas.	
Eines	Descripció
Protocol interinstitucional de detecció, prevenció i atenció de la violència masclista i en casos d'atacs sexuals de les Illes Balears	Document en PDF
Atestat o història clínica	Document en PDF
Activitat	Responsable
P2/FP14/A001: Comunicació de la negativa al Ministeri Fiscal.	Policia Nacional, Guàrdia Civil, policia local o centres de referència
P2/FP14/A002: Formulació de la denúncia.	Ministeri Fiscal

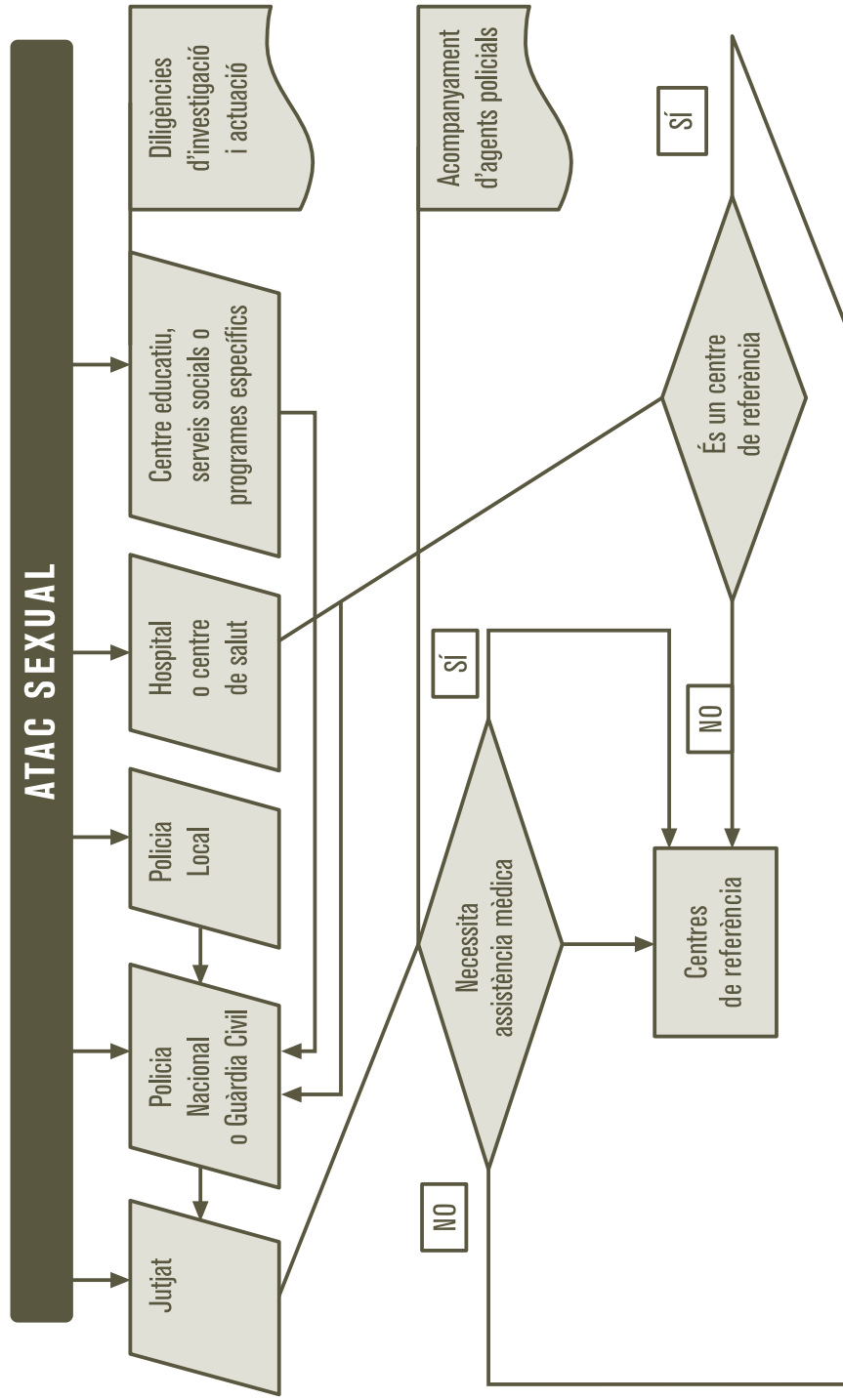
Descripció

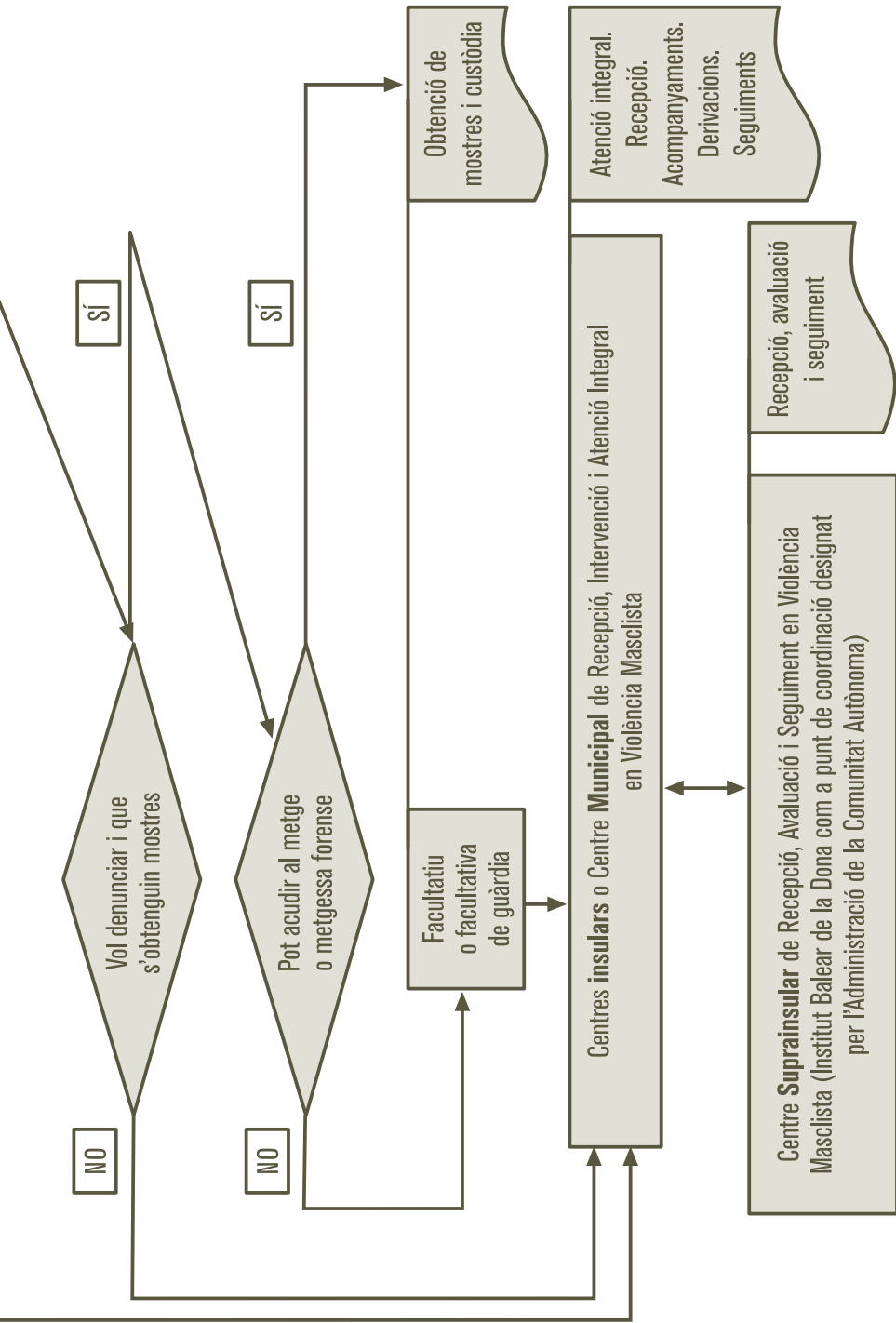
Inicien el procediment la Policia Nacional, la Guàrdia Civil, la policia local o els centres de referència davant la negativa de la persona que representi legalment una persona menor d'edat, desvalguda o en situació d'incapacitació de denunciar el cas. La Policia Nacional, la Guàrdia Civil, la policia local o els centres de referència han de comunicar la negativa al Ministeri Fiscal, que pot formular una denúncia.

7.3.8. FLUXOGRAMA EN CASOS DE VIOLÈNCIA MASCLETA

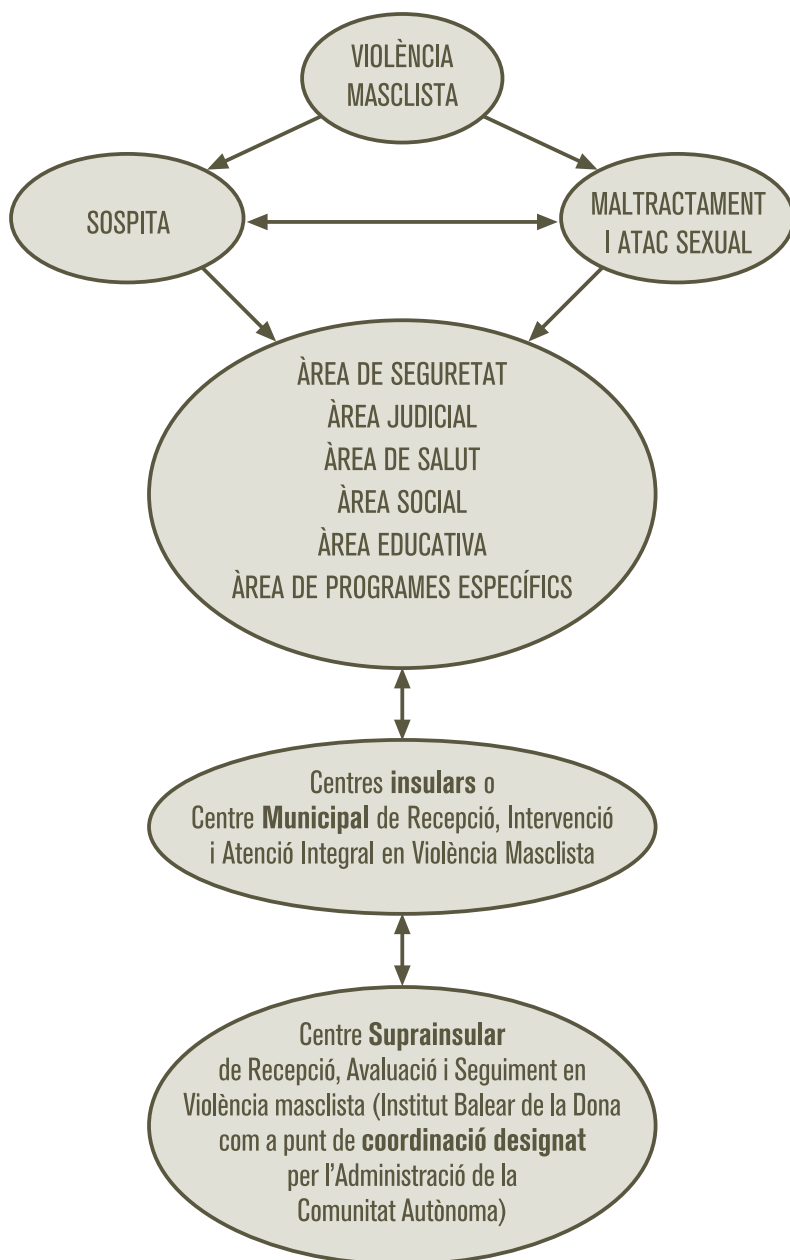




7.3.9. FLUXOGRAMA EN CASOS D'ATAC SEXUAL



7.4. FLUXOGRAMA GLOBAL



8. ESTRATÈGIES DE COORDINACIÓ, DE SEGUIMENT I D'AVALUACIÓ

La finalitat del Protocol és ser un instrument eficaç per facilitar un abordatge integral de la situació de la violència masclista a les Illes Balears. Aquest enfocament implica tot un desplegament d'estratègies tècniques i metodològiques de coordinació, de seguiment i d'avaluació, que són les que es presenten tot seguit.

8.1. ESTRATÈGIES DE COORDINACIÓ

És necessari —i obligat per llei— coordinar i sumar esforços de tots els agents socials que, d'una manera o altra, tenen relació amb aquest tema: persones treballadores de l'àmbit de la justícia, dels serveis socials, de la salut, del món empresarial, policial... Només la coordinació permetrà un treball eficaç tant en la prevenció com en la detecció i la persecució d'aquests delictes.

D'aquesta manera, les estratègies serien:

- Creació i dotació d'equips multidisciplinaris amb formació específica.
- Informació clara, puntual i actualitzada dels recursos a l'abast de les dones víctimes de violència masclista i les seves famílies.
- Tractament respectuós de la dona i dels seus fills i filles durant tot el procés d'intervenció, per evitar-ne la revictimització i unificar criteris d'atenció i recuperació en funció del procés individual de cada dona i l'abús patit.

La coordinació s'entén a diversos nivells:

- INTERN, DE COORDINACIÓ INSTITUCIONAL: implica un grau de compromís de les secretaries generals de les conselleries, amb la intenció clara de fer efectiu el principi de transversalitat del Protocol en el Govern de les Illes Balears.
- EXTERN, DE COORDINACIÓ AMB ELS AGENTS SOCIALS DEL TERRITORI: entitats i serveis que intervenen en aquest àmbit per dur a terme una

atenció integral i degudament articulada per la resolució de les situacions de violència masclista en qualsevol dels àmbits on es produeixi.

Ambdós nivells impliquen dos compromisos:

- Designació, per part de cada òrgan implicat, d'una persona responsable del seguiment i l'avaluació del Protocol.
- Creació de la figura de coordinació del Protocol, que s'encarregarà del seguiment i l'avaluació contínua: recollir informació de cada àrea, actualitzar els objectius i els indicadors establerts, incorporar noves necessitats sorgides i resultats inicials del grau de compliment del Protocol, etc. Aquesta figura recau en l'Institut Balear de la Dona, com a punt de coordinació designat per l'Administració de la Comunitat Autònoma.

L'instrument que s'utilitzarà per informar anualment la Comissió de Seguiment serà un **informe tècnic**.

8.2. ESTRATÈGIES DE SEGUIMENT

La fase de seguiment és la culminació de la vocació permanent de perseverar en la lluita contra la violència masclista.

Amb aquest enfocament, es preveu crear una comissió de seguiment del Protocol, formada per representants de les institucions que el signen, amb els objectius següents:

- Analitzar les dificultats que sorgeixen en l'aplicació del Protocol.
- Dotar-lo de més agilitat i possibilitar-ne un funcionament més adequat a les necessitats.
- Fer pronòstics a curt termini per adaptar-se a les noves situacions sociopolítiques de l'entorn en què es produeix la violència masclista, sempre dins l'àmbit d'aplicació del Protocol.

METODOLOGIA DE FUNCIONAMENT DE LA COMISSIÓ DE SEGUIMENT

- Sessions periòdiques.
- Constitució de **comissions tècniques sectorials (CTS), una per illa, amb representants de les institucions amb treball direc-**

te dels diferents nivells de l'Administració: estatal, autonòmic, insular i municipal.

- Constitució del ple amb totes les institucions signatàries del Protocol, que s'ha de reunir, com a mínim, dues vegades a l'any i és el marc en què la comissió tècnica presenta les propostes perquè siguin aprovades.

FITES DE LA CTS

- Augmentar la capacitat tècnica i funcional de la CTS.
- Facilitar la implicació de l'Administració local en la lluita contra la violència masclista.
- Disposar d'un coneixement exacte dels recursos i del seu funcionament en cada àmbit territorial.

8.3. ESTRATÈGIES D'AVALUACIÓ

El seguiment del Protocol és una de les primeres estratègies que cal protocol·litzar, encara que no és l'únic instrument per testar i validar o reestructurar la capacitat d'aquesta eina per complir-ne l'objecte.

L'avaluació **tindrà els principis bàsics i les característiques següents:**

- Posarà l'èmfasi en la participació de les persones objecte de protecció (víctimes de la violència masclista), incloses les menors d'edat.
- Serà participativa i sorgirà del consens.
- Inclourà l'agilitat i l'eficiència com a punts fonamentals.
- Estarà centrada en els processos.
- S'orientarà cap a una perspectiva futura.
- Tindrà un caràcter global i holístic.

CRITERIS D'AVALUACIÓ

- **Idoneïtat/utilitat:** capacitat del Protocol per respondre d'una manera òptima a les expectatives de resolució del problema de la violència masclista a les Illes Balears.

- **Eficàcia:** grau de compliment dels objectius i de les fites. Des d'un enfocament estratègic, cal establir un FULL DE RUTA per visualitzar de manera permanent l'eficàcia.
- **Efectivitat:** si s'han aconseguit uns efectes positius determinats, que cal enumerar en els indicadors.
- **Impacte:** conseqüències que ha tingut el Protocol en el conjunt de l'entorn (el seu àmbit d'aplicació) segons els punts de vista tècnic, econòmic, sociosanitari, institucional, judicial, policial.
- **Sostenibilitat i compromís:** si els organismes i les entitats signatàries poden i volen continuar el compromís adquirit i amb la mateixa finalitat.
- **Resultats a curt, mitjà i llarg termini** (revisables periòdicament).

1. Indicadors d'organització (indicadors més interns)

- Grau de resposta i participació a les convocatòries de les comissions de seguiment.
- Nombre d'acords revisats i grau de compromís.
- Nombre i tipus d'incorporacions tècniques al Protocol.
- Grau de compliment dels acords.
- Grau d'idoneïtat dels fluxogrames.

Periodicitat: durant els primers sis mesos, a l'any i després semestralment.

2. Indicadors tècnics

2.1. De procés:

- Nombre de sessions de la CTS i grau de participació.
- Nombre d'acords a què s'ha arribat i grau de compliment.
- Nombre i grau de gestions de seguiment del Protocol.
- Nivell de resposta de les entitats implicades.
- Nombre de personal tècnic representant de les entitats implicades i nivell de formació específica en violència masclista.
- Grau de coneixement del protocol per part de la ciutadania.

2.2. De resultats:

- Nombre d'objectius assolits i grau de compliment.
- Nivell d'acceptació del Protocol per part de les entitats implicades.
- Grau de compliment del Protocol per part de les institucions, organismes i entitats implicades.
- Grau de satisfacció per part de les víctimes i dels i les professionals que hi intervenen.
- Grau de consolidació del Protocol a les diferents institucions.

Els indicadors estan oberts a revisió segons les necessitats que vagin sorgint en l'aplicació i és tasca de la Comissió de Seguiment concretar-los i fer-los operatius.

Tipus d'avaluació

Interna i participativa (mixta).

Moments de l'avaluació

Avaluació contínua durant tot el procés d'elaboració del document tècnic del Protocol i del text del conveni interinstitucional.

1. Fase de disseny i redacció.
2. Fase de consulta interna i externa.
3. Fase de tancament del document final.
4. Fase de signatura i posada en marxa del Protocol.

A partir d'aquí, les tasques són de seguiment i revisió (utilitzant els indicadors esmentats abans).

Des de l'inici de l'aplicació fins als sis mesos: indicadors d'organització i indicadors tècnics de procés.

A l'any de la signatura del conveni: indicadors tècnics de procés i de resultats, des dels punts de vista quantitatiu i qualitatiu.

Revisions semestrals seguint la metodologia de coordinació esmentada abans.

9. ASPECTES PRIORITARIS

1. La prevenció i l'educació són els millors antídots contra la violència masclista. Per això s'han de dur a terme campanyes publicitàries, xerrades i taules rodones en què es doni publicitat i informació del problema, fent visibles les conseqüències d'aquesta violència en els infants. També cal conscienciar tots els agents socials que hi intervenguin amb la finalitat de detectar i combatre la violència masclista, inclosos els mitjans de comunicació, segons estableix l'article 14 de la Llei orgànica 1/2004.
2. Cal que el personal que integra totes les administracions tingui el suport d'una **formació professional continuada** que permeti afrontar les diferents situacions que puguin presentar-se. **La informació i la formació de tot aquest personal és una condició indispensable per a un bon abordatge del problema.** És prioritari que es duguin a terme jornades de formació per a tots els treballadors i les treballadores, amb la finalitat que coneguin els circuits legals d'actuació i denúncia en casos de maltractaments a dones. És necessari incrementar i actualitzar periòdicament la formació de personal especialitzat en el tractament d'aquest tipus de delictes en els cossos policials.
3. Cal ampliar els programes de rehabilitació i resocialització per als homes agressors(adults i joves).
4. Cal ampliar els programes i crear recursos específics d'atenció per a la prevenció i recuperació de menors que han viscut o patit situacions de violència domèstica o de gènere.
5. Cal garantir que a cada illa hi hagi un servei adequat de punts de trobada.
6. Cal que les administracions públiques es dotin dels recursos suficients per garantir que a cada illa hi hagi un torn d'ofici especialitzat en violència de gènere, amb professionals suficients i ben preparats, sobretot metges i metgesses forenses per als casos d'atacs sexuals, i l'establiment dels serveis d'orientació jurídica esmentats.
7. Cal que totes les institucions implicades potenciïn i dotin dels recursos corresponents la comissió de seguiment tècnic, en què està representada la judicatura, la fiscalia, l'advocacia, gerents,

directors i directores de centres hospitalaris, Policia Judicial, metges i metgesses, forenses, treballadors i treballadores socials, educadors i educadores, psicòlegs i psicòlogues... per continuar fent un seguiment adequat a aquest problema multidisciplinari i del grau de compliment d'aquest Protocol (segons els indicadors previstos).

8. Cal que la Conselleria d'Educació i Cultura programi activitats de formació als educadors i educadores i les famílies amb l'objectiu que cap persona consideri la violència una manera de resoldre conflictes i que es doni continuïtat i s'iniciïn nous projectes per fomentar la convivència en igualtat entre infants i joves, mitjançant la resolució pacífica de conflictes, per adaptar les normes que integren la legislació educativa a la Llei orgànica 1/2004.
9. Cal fer la màxima difusió del mapa de recursos específics per a les dones víctimes de violència masclista dins tot l'àmbit d'aplicació del Protocol, actualitzant-lo puntualment, per la qual cosa és imprescindible que totes les administracions i les institucions comuniquin a la comissió tècnica de seguiment del Protocol els canvis que es vagin produint.
10. Cal publicar regularment els resultats i donar-los a conèixer a la ciutadania i al moviment de dones.
11. Cal assegurar que no hi hagi greuges comparatius en l'àmbit d'assistència i atenció a les víctimes de violència masclista per un motiu d'insularitat.
12. Cal impulsar la figura de l'agent d'igualtat a les diferents administracions públiques, fomentant la transversalitat en tots els àmbits i a tots els nivells.
13. Cal assegurar els acompanyaments en els desplaçaments que siguin necessaris.
14. Cal assegurar mitjans tècnics adequats de traducció i interpretació.

10. ANNEXOS

10.1. SISTEMES DE REGISTRE

Aquest protocol representa la implantació d'un sistema informàtic de registre, comunicació, sistematització i seguiment que permeti a totes les entitats implicades accedir la informació, l'ordenació de les comunicacions i l'ajustament dels mitjans tècnics al marc legal (Llei de protecció de dades) per garantir la confidencialitat.

10.1.1. CONSENTIMENT INFORMAT DE LA COMUNICACIÓ

D'acord amb el Protocol interinstitucional de detecció, prevenció i atenció de la violència masclista i en casos d'atacs sexuals de les Illes Balears, he estat informada de l'obligatorietat que tenen els centres i els serveis sanitaris, els socials i escolars de les Illes Balears de comunicar als centres insulars o al Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència masclista els fets que puguin implicar l'existència de situacions de violència o risc de violència. També he estat informada que la finalitat de la comunicació té per objecte prevenir situacions de violència masclista.

D'acord amb la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, les dades personals recollides s'incorporaran i es tractaran en un fitxer de l'Institut Balear de la Dona. Aquestes dades únicament poden ser cedides en els casos que estableix aquesta Llei. Si desitjau fer ús del dret d'accés, rectificació, cancel·lació o oposició de les vostres dades, heu d'adreçar un escrit a l'Institut Balear de la Dona (c/ d'Aragó 26, 1r E, 07006, de Palma, fax 971 17 89 24).

D'acord amb la Llei, n'he estat informada prèviament i declar l'exactitud i la veracitat de les dades recollides i el seu ús per a la coordinació i el treball conjunt entre els diferents serveis i recursos d'atenció socials, sanitaris i educatius. Aquestes dades no es poden recollir per a finalitats diferents d'aquelles per a les quals han estat obtingudes.

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

El/La professional

La usuària

Nom i llinatges

Nom i llinatges

10.1.2. FULL DE COMUNICACIÓ PER SOSPITA DE VIOLÈNCIA MASCLISTA

FULL DE COMUNICACIÓ PER SOSPITA DE VIOLÈNCIA MASCLISTA

Dades del centre

Nom del centre:
Professional de referència:
Nom i llinatges:
Núm. de col·legiació:
Càrrec:

Dades de la dona

Nom i llinatges:	
Lloc de naixemet:	
Data de naixement:	Telèfon:
Nacionalitat:	
Situació regularitzada: <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no	
Estat civil i altres situacions:	
<input type="checkbox"/> fadrina <input type="checkbox"/> casada <input type="checkbox"/> separada <input type="checkbox"/> divorciada <input type="checkbox"/> unió de fet <input type="checkbox"/> mare fadrina <input type="checkbox"/> vídua	
<input type="checkbox"/> en tràmits de separació <input type="checkbox"/> altres:	

Dades dels infants

Nom i llinatges	Edat	Sexe	Data de naixement	Curs escolar	Centre escolar

Hi ha visites amb el pare? (en cas de separació): Sí No

En cas afirmatiu, se supervisen?: Sí No

Hi ha sospites que han patit violència directament?: Sí No

Hi ha sospites que han presenciat maltractaments cap a la mare?: Sí No

Observacions:

Dades d'altres persones que en depenen

Nom i llinatges	Data de naixement	Parentiu/vincle

Dades del presumpte agressor

Nom i llinatges:
Relació amb la víctima: <input type="checkbox"/> marit <input type="checkbox"/> exmarit <input type="checkbox"/> unió de fet <input type="checkbox"/> excompany <input type="checkbox"/> superior <input type="checkbox"/> altres
Temps de convivència: <input type="checkbox"/> < 1 any <input type="checkbox"/> d'1 a 2 anys <input type="checkbox"/> > 3 anys
Infants en comú: <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no

Fets i circumstàncies que permeten sospitar de violència masculista²

Pregunta: El vostre marit o company,	Mai	Quasi mai	Algunes vegades	Bastantes vegades	Quasi sempre
1. Respecta els vostres sentiments?					
2. Us ha insultat, avergonyit o humiliat?					
3. Us ha amenaçat, als vostres fills o filles o a alguna persona estimada?					
4. Ha trencat alguna de les vostres coses o algun objecte de la casa?					
5. Ha intentat controlar la vostra vida o els vostres moviments?*					

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

Pregunta: El vostre marit o company,	Mai	Quasi mai	Algunes vegades	Bastantes vegades	Quasi sempre
6. Us ha pegat?					
8. Us ha obligat a mantenir relacions sexuals sense que ho volguéssiu?					
9. Us ha amenaçat amb una arma?					
10. Us ha arribat a ferir amb una arma o un altre objecte?					

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

Manifestació o relat dels fets per part de la dona

Altres dades d'interès

Ha denunciat els fets? <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no
Té intenció de denunciar-los? <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no
Ha denunciat maltractaments anteriorment? <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no Quan (anys):
On:
Ha retirat denúncies anteriorment? <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no
Motiu:
Pla d'actuació (si es té pla de treball, entrevistes prèvies, seguiment del cas, derivació a altres serveis...)

Actuacions previstes dels centres insulars o del Centre Municipal de Recepció, Intervenció i Atenció Integral en Violència Masclista (camp obligatori):

- | |
|--|
| <input type="checkbox"/> Mantenir contacte amb el centre derivador |
| <input type="checkbox"/> Mantenir contacte amb el centre derivador i amb la dona |

La casella següent, no l'han d'emplenar els centres i els serveis sanitaris:

El/la professional considera adequat informar la dona que el cas es comunicarà al CVC, als centres Insulars o al Centre Municipal? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
--

En cas afirmatiu:

La víctima hi està d'acord? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No

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

[rúbrica]

10.1.3. FULL DE COMUNICACIÓ DE VIOLÈNCIA MASCLISTA

FULL DE COMUNICACIÓ DE VIOLÈNCIA MASCLISTA

Dades del centre

Nom del centre:
Professional de referència:
Nom i llinatges:
Núm. de col·legiació:
Càrrec:

Dades de la dona

Nom i llinatges:	
Lloc de naixement:	
Data de naixement:	Telèfon:
Nacionalitat:	
Situació regularitzada:	<input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no
Estat civil i altres situacions:	
<input type="checkbox"/> fadrina <input type="checkbox"/> casada <input type="checkbox"/> separada <input type="checkbox"/> divorciada <input type="checkbox"/> unió de fet <input type="checkbox"/> mare fadrina <input type="checkbox"/> vídua	
<input type="checkbox"/> en tràmits de separació <input type="checkbox"/> altres:	

Dades dels infants (*S'hi ha d'incloure tots els fills i filles de la dona*)

Nom i llinatges	Edat	Sexe	Data de naixement	Curs escolar	Centre escolar	Conviu o ha conviscut amb l'agressor

Hi ha visites amb el pare? (en cas de separació): Sí No

En cas afirmatiu, se supervisen?: Sí No

Observacions:

Dades d'altres persones que en depenen

Nom i llinatges	Data de naixement	Parentiu/vincle

Dades del presumpte agressor

Nom i llinatges:
Relació amb la víctima: <input type="checkbox"/> marit <input type="checkbox"/> exmarit <input type="checkbox"/> unió de fet <input type="checkbox"/> excompany <input type="checkbox"/> superior <input type="checkbox"/> altres
Temps de convivència: <input type="checkbox"/> < 1 any <input type="checkbox"/> d'1 a 2 anys <input type="checkbox"/> > 3 anys
Infants en comú: <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no

Dades de l'agressió:

Tipus de maltractament: <input type="checkbox"/> físic <input type="checkbox"/> psicològic <input type="checkbox"/> sexual <input type="checkbox"/> a menors		
Data:	Hora:	Lloc:
Testimonis:		

Altres dades d'interès

Ha denunciat els fets? <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no
Té intenció de denunciar-los? <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no
Ha denunciat anteriorment casos de maltractament? <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no Quan (anys):
On:

Ha retirat denúncies anteriorment: <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no Motiu:
Ha rebut assistència sanitària: <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no On:

Manifestació o relat dels fets per part de la dona

Pla d'actuació (si es té pla de treball, entrevistes prèvies, seguiment del cas, derivació a altres serveis...)

Actuacions previstes per l'Institut Balear de la Dona (camp obligatori):

<input type="checkbox"/> Mantenir contacte amb el centre derivador
<input type="checkbox"/> Mantenir contacte amb el centre derivador i amb la víctima

La víctima hi està d'acord amb la comunicació? Sí No

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

[rúbrica]

10.1.4. INFORME ESPECÍFIC DE LESIONS PER ATAC SEXUAL

INFORME ESPECÍFIC DE LESIONS PER ATAC SEXUAL

Dades del personal facultatiu responsable de l'assistència

Hospital / centre de salut / consultori:	
Informe del metge o la metgessa:	
Data d'atenció:	Hora:

Dades de filiació de la víctima:

Nom i llinatges:		
Sexe: <input type="checkbox"/> dona <input type="checkbox"/> home		
DNI/NIE/passaport:	Data de naixement:	Edat:
País d'origen:		
Adreça:		
Codi postal, localitat i municipi:		
Telèfon:		

Dades relacionades amb els fets que motiven l'assistència:

Adreça / lloc de l'atac o de l'incident:	
Data de l'agressió:	Hora:
Ús d'objectes per a l'atac:	
Coneix la persona agressora? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	
En cas afirmatiu, nom i llinatges de la persona agressora:	
Relació / parentiu amb la persona agressora:	
Hi acudeix: <input type="checkbox"/> tota sola / tot sol <input type="checkbox"/> acompanyat/ada de (nom i parentiu o relació):	
Observacions:	

Lesions físiques que presenta (tipus de lesions, descripció, localització i possible data en què s'han produït)

Estat psíquic i emocional (síntomes emocionals i actitud de la víctima)

Pla d'actuació (S'ha d'incloure l'alta o la derivació a altres especialistes, els ingressos –si han estat necessaris– i el seguiment requerit. També s'ha d'elaborar un pla de seguretat en cas de perill per a la integritat física.)

Observacions:

Se n'ha informat el jutjat per fax i per telèfon? Sí No

Hora de comunicació

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

[rúbrica]

CNP:

10.2. RECURSOS D'ATENCIÓ A LES DONES VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA MASCLISTA

INSTITUT BALEAR DE LA DONA

Institut Balear de la Dona

C/ d'Aragó, 26, 1r E
07006 Palma
Tel.: 971 17 89 89
Fax: 971 17 89 24
A/e: ibdona@caib.es
Web: <http://ibdona.caib.es>

CENTRES D'INFORMACIÓ DE LA DONA

Centre d'Informació de la Dona

C/ d'Aragó, 26, 1r E
07006 Palma
Tel.: 971 17 89 79
Fax: 971 17 89 86
A/e: infordona@caib.es

Centre Assessor de la Dona

Av. de Vives Llull, 154-156
07701 Maó
Tel.: 971 35 70 24
Fax: 971 35 02 51
A/e: rmr.cass-dona@cime.es

Centre Assessor de la Dona

Av. de la República d'Argentina, 94-96
07760 Ciutadella
Tel.: 971 48 02 01
Fax: 971 38 56 65
A/e: cpo.cass-dona@cime.es

Oficina de la Dona

C/ de Cosme Vidal Llàser, s/n

07800 Eivissa

Tel.: 971 19 56 07

Fax: 971 19 56 31

A/e: dona@conselldeivissa.es

SERVEIS TELEFÒNICS D'URGÈNCIA**Espanya**

016 Informació i assessorament jurídic a dones víctimes de violència de gènere

Illes Balears

112 o **971 77 51 16** Servei 24 Hores d'atenció social telefònica per violència de gènere

091 Policia Nacional

092 Policia Local

062 Guàrdia Civil

061 Urgències sanitàries

Formentera

Tel.: **630 08 30 42**

SERVEI D'ACOMPANYAMENT

Per a dones: **112**

Per a serveis especialitzats: **647 34 82 57**

SERVEI D'ASSISTÈNCIA PSICOLÒGICA**Servei d'Assistència Psicològica a Víctimes de Violència de Gènere (dones i els seus fills i filles)**

C/ de Velázquez, 7, entl. 4

Tel.: 971 22 74 08

Fax: 971 22 74 08

A/e: dona@eulen.com

Projecte Mentories

C/ de la Ferreria, 10, 3r

Tel.: 971 72 28 56

Fax: 971 72 28 56

A/e: mentoriesbalears@iresweb.org

TELEASSISTÈNCIA MÒBIL**Creu Roja**

Teleassistència mòbil per a dones víctimes de violència de gènere

C/ de l'Arquitecte Gaspar Bennassar, 73

07004 Palma

Tel.: 971 29 50 00

PUNTS D'INFORMACIÓ JURÍDICA (PIJ)**PIJ Capdepera**

C/ del Col·legi, 18

07580 Capdepera

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

PIJ Manacor

Pl. del Convent, s/n

07500 Manacor

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

PIJ Petra

C/ de l'Hospital 28

07520 Petra

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

PIJ Binissalem

C/ de l'Escola Graduada, 13

07350 Binissalem

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

PIJ Alcúdia

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

PIJ Pollença

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

PIJ. Lluçmajor

Pl. d'Espanya, 60
07620 Lluçmajor
Tel.: 971 66 04 93 / 609 70 90 06

PIJ Sóller

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

CASES D'ACOLLIDA**MALLORCA****SADIF**

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

Casal de ses Ufanes

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

Casal de Llevant

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

MENORCA

Tel.: 971 35 70 24

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

EIVISSA

Tel.: 971 19 56 07

A/e: dona@conselldeivissa.es

OFICINES D'AJUDA A VÍCTIMES DEL DELICTE**MALLORCA****Policia Local de Palma**

Av. de Sant Ferran, s/n

07013 Palma

Tel.: 971 45 25 83

Jutjats

Av. d'Alemanya, 5

07003 Palma

Tel.: 971 71 46 68

Inca

C/ de la Puresa, 72

07300 Inca

Tel.: 971 88 41 63

C/ de Pius XII, 3, 1r

07300 Inca

Manacor

C/ de Muntaner, 11

07500 Manacor

Tel.: 971 84 73 60

Calvià

C/ d'Alacant, 36

07180 Calvià

Tel.: 971 003 300 / 971 134 291

Muro

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

MENORCA

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

EIVISSA

Edifici municipal de Sant Josep a Sant Jordi
C/ dels Pirineus, 7-9
07817 Sant Jordi / Ses Salines
Tel.: 971 39 51 22

FORMENTERA

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

RECURSOS DE L'ÀREA SOCIAL**MALLORCA****Oficina de Defensa dels Drets del Menor**

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

**Ajuntament de Palma
Regidoria de Serveis Socials**

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

Ajuntament de Palma**Regidoria d'Educació, Igualtat i Drets Cívics****Servei d'Atenció Social Integral de Violència de Gènere**

C/ de la Ferreria 10, 3r

Tel.: 971 22 74 00

Ajuntament de Calvià**Servei Municipal d'Atenció a Dones Maltractades i Menors al seu Càrrec**

C/ de Tirso de Molina, 1

07181 Magaluf

Tel.: 971 13 26 45

Serveis Socials de l'Ajuntament d'Alaró

Pl. del Rosari, s/n

07340 Alaró

Tel.: 971 87 93 69

Serveis Socials de l'Ajuntament d'Alcúdia

C/ d'Albellons, 9

07400 Alcúdia

Tel.: 971 89 71 11

Serveis Socials de l'Ajuntament d'Algaida

C/ de Joan Alcover, 5-7

07210 Algaida

Tel.: 971 66 57 10

Serveis Socials de l'Ajuntament d'Andratx

Av. de la Cúria, 1

07150 Andratx

Tel.: 971 62 80 00

Serveis Socials de l'Ajuntament d'Ariany

C/ Major, 19

07529 Ariany

Tel.: 971 56 11 82

Serveis Socials de l'Ajuntament d'Artà

Ctra. de Sant Salvador, s/n (edifici municipal Ses Escoles)

07570 Artà

Tel.: 971 83 56 24

Serveis Socials de l'Ajuntament d'Esporles

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

Serveis Socials de l'Ajuntament d'Estellencs

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

Serveis Socials de l'Ajuntament d'Inca

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

Serveis Socials de l'Ajuntament de Banyalbufar

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

Serveis Socials de l'Ajuntament de Binissalem

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

Serveis Socials de l'Ajuntament de Búger

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

Serveis Socials de l'Ajuntament de Bunyola

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

Serveis Socials de l'Ajuntament de Calvià

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

Serveis Socials de l'Ajuntament de Campanet

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

Serveis Socials de l'Ajuntament de Campos

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

Serveis Socials de l'Ajuntament de Capdepera

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

Serveis Socials de l'Ajuntament de Consell

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

Serveis Socials de l'Ajuntament de Costitx

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

Serveis Socials de l'Ajuntament de Deià

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

Serveis Socials de l'Ajuntament de Felanitx

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

Serveis Socials de l'Ajuntament de Fornalutx

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

Serveis Socials de l'Ajuntament de Lloret de Vistalegre

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

Serveis Socials de l'Ajuntament de Lloseta

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

Serveis Socials de l'Ajuntament de Llubí

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

Serveis Socials de l'Ajuntament de Llucmajor

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

Serveis Socials de l'Ajuntament de Manacor

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

Serveis Socials de l'Ajuntament de Mancor de la Vall

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

Serveis Socials de l'Ajuntament de Maria de la Salut

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

Serveis Socials de l'Ajuntament de Marratxí

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

Serveis Socials de l'Ajuntament de Montuïri

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

Serveis Socials de l'Ajuntament de Muro

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

Serveis Socials de l'Ajuntament de Petra

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

Serveis Socials de l'Ajuntament de Pollença

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

Serveis Socials de l'Ajuntament de Porreres

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

Serveis Socials de l'Ajuntament de Puigpunyent

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

Serveis Socials de l'Ajuntament de sa Pobla

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

Serveis Socials de l'Ajuntament de Sant Joan

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

Serveis Socials de l'Ajuntament de Sant Llorenç des Cardassar

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

Serveis Socials de l'Ajuntament de Santa Eugènia

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

Serveis Socials de l'Ajuntament de Santa Margalida

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

Serveis Socials de l'Ajuntament de Santa Maria del Camí

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

Serveis Socials de l'Ajuntament de Santanyí

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

Serveis Socials de l'Ajuntament de Selva

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

Serveis Socials de l'Ajuntament de Sencelles

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

Serveis Socials de l'Ajuntament de ses Salines

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

Serveis Socials de l'Ajuntament de Sineu

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

Serveis Socials de l'Ajuntament de Sóller

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

Serveis Socials de l'Ajuntament de Son Servera

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

Serveis Socials de l'Ajuntament de Valldemossa

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

Serveis Socials de l'Ajuntament de Vilafranca de Bonany

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

MENORCA**Serveis Socials de l'Ajuntament d'Alaior**

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

Serveis Socials de l'Ajuntament de Ciutadella

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

Serveis Socials de l'Ajuntament de Ferreries

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

Serveis Socials de l'Ajuntament de Maó

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

Serveis Socials de l'Ajuntament de Sant Lluís

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

Serveis Socials de l'Ajuntament des Castell

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

Serveis Socials de l'Ajuntament des Mercadal

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

Serveis Socials de l'Ajuntament des Migjorn Gran

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

EIVISSA**Serveis Socials de l'Ajuntament d'Eivissa**

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

Serveis Socials de l'Ajuntament de Sant Antoni de Portmany

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

Serveis Socials de l'Ajuntament de Sant Joan de Labritja

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

Serveis Socials de l'Ajuntament de Sant Josep de sa Talaia

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

Serveis Socials de l'Ajuntament de Santa Eulària des Riu

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

FORMENTERA**Serveis Socials de l'Ajuntament de Formentera**

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

RECURSOS DE L'ÀREA EDUCATIVA**Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar**

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

RECURSOS DE L'ÀREA SANITÀRIA**Coordinadora autonòmica de Salut i Gènere**

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

RECURSOS DE L'ÀREA DE SEGURETAT

Polícia Nacional Servei d'Atenció a la Família

C/ de Ruiz de Alda, 8, 3r
07011 Palma
Tel.: 971 22 52 62 / 971 22 52 63

Guàrdia Civil Equip de Dona i Menors (EMUME)

C/ de Manuel Azaña, 10
07006 Palma
Tel.: 971 77 42 51

Polícia Local de Palma Assistència a Víctimes de Violència Domèstica i de Gènere

C/ de Son Dameto, 1
07013 Palma
Tel.: 971 22 55 00

RECURSOS DE L'ÀREA JUDICIAL

Jutjat de Violència contra la Dona núm. 1

Av. d'Alemanya, 5
07003 Palma
Tel.: 971 21 93 87

Jutjat de Violència contra la Dona núm. 2

Av. d'Alemanya, 5
07003 Palma
Tel.: 971 21 93 55

Jutjat de Primera Instància i Instrucció núm. 5

C/ Major, 34
07500 Manacor
Tel.: 971 844 535

Jutjat de Primera Instància i Instrucció núm. 5

C/ de la Puresa, 72 (pl. del Bestiar)

07300 Inca

Tel.: 971 88 02 43

Jutjat de Primera Instància i Instrucció núm. 4

Av. d'Isidor Macabich, 4

07800 Eivissa

Tel.: 971 31 73 72

Jutjat de Primera Instància i Instrucció núm. 1

Av. Fort de l'Eau, 46

07700 Maó

Tel.: 971 36 31 40

