



# Guía para la Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género

Instituto Canario de la Mujer





# Guía para la Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género



# Guía para la Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género

Instituto Canario de la Mujer  
Servicio de Coordinación del Sistema Integral  
contra la Violencia de Género



## Guía para la Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género

**Edita:** Instituto Canario de la Mujer. Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda. Gobierno de Canarias.

**Elabora:** Servicio de Coordinación del Sistema Integral contra la Violencia de Género.

**Primera edición:** 2007

**© De la edición:**

Instituto Canario de la Mujer

**Diseño y maquetación:** Pointer comunicación y diseño, S.L.

**Fotomecánica e impresión:** Gráficas Sabater

Impreso en España - Printed in Spain.

**Depósito Legal:** TF-2060/07

Ninguna parte de esta publicación, incluido el diseño puede ser reproducida, almacenada o transmitida en manera alguna ni por medio alguno, ya sea electrónico, mecánico, óptico, de grabación o de fotocopia, sin permiso previo y expreso de la entidad editora.

Esta Guía de atención a mujeres víctimas de violencia de género está disponible en la página Web del Instituto Canario de la Mujer, [www.gobiernodecanarias.org/icmujer](http://www.gobiernodecanarias.org/icmujer), a través de la cual periódicamente se procederá a la actualización de sus contenidos y especialmente del directorio de los recursos disponibles en cada una de las islas.

## Índice



PRESENTACIÓN .....	13
INTRODUCCIÓN .....	17
CONCEPTUALIZACIÓN DEL FENÓMENO DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO .....	19
1. LA VIOLENCIA DE GÉNERO .....	21
1.1. CONCEPTO DE VIOLENCIA DE GÉNERO .....	21
1.2. LAS VÍCTIMAS.....	23
1.3. TIPOLOGÍA DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO.....	25
1.4. LA ESCALADA Y EL CICLO DE LA VIOLENCIA .....	28
1.5. REPERCUSIONES SOCIALES Y CONSECUENCIAS EN LAS MUJERES VÍCTIMAS .....	33
1.6. PROCESOS QUE DIFICULTAN LA COMPRESIÓN DEL FENÓMENO DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO.....	33
Y SU IDENTIFICACIÓN.....	33
2. CONCEPTOS BÁSICOS SOBRE GÉNERO .....	37
2.1. CONCEPTO DE GÉNERO.....	37
2.2. LA VISIÓN DE GÉNERO.....	38
NORMATIVA BÁSICA EN MATERIA DE VIOLENCIA DE GÉNERO.....	41
3. LA LEGISLACIÓN COMO INSTRUMENTO PARA LA PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES .....	43
3.1. ÁMBITO INTERNACIONAL .....	43
3.2. ÁMBITO COMUNITARIO EUROPEO .....	43
3.3. ÁMBITO DEL ESTADO ESPAÑOL.....	44
3.4. ÁMBITO AUTONÓMICO DE CANARIAS .....	45
4. DERECHOS DE LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO.....	47
4.1. DERECHO A LA INFORMACIÓN.....	47
4.2. DERECHO A LA ASISTENCIA SOCIAL INTEGRAL.....	48
4.3. DERECHO DE ASISTENCIA Y REPRESENTACIÓN JURÍDICA .....	48
4.4. DERECHOS LABORALES Y PRESTACIONES DE LA SEGURIDAD SOCIAL.....	50
4.5. DERECHOS ECONÓMICOS .....	52

EL TRATAMIENTO DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO .....	57
5. ACTUACIÓN ANTE LOS CASOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO I.....	59
5.1. LA DETECCIÓN.....	59
5.2. LA ORIENTACIÓN .....	61
6. ACTUACIÓN ANTE LOS CASOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO II.....	63
6.1. PROCEDIMIENTOS A SEGUIR .....	63
6.1.1. QUÉ HA DE HACER UNA MUJER ANTE UNA AGRESIÓN O SITUACIÓN DE RIESGO .....	64
6.1.2. CÓMO Y DÓNDE PRESENTAR LA DENUNCIA .....	66
6.1.3. EL JUZGADO Y LOS PROCESOS JUDICIALES .....	67
6.1.4. CÓMO SOLICITAR UNA ORDEN DE PROTECCIÓN.....	69
6.1.5. CÓMO ACTUAR ANTE EL CONOCIMIENTO DE UN CASO DE MALOS TRATOS.....	71
6.1.6. ADVERTENCIAS QUE SE PUEDEN DAR A LA MUJER PARA SU PROPIA SEGURIDAD .....	71
6.2. LA IMPORTANCIA DE LOS Y LAS AGENTES SOCIALES EN LA PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A LAS SITUACIONES DE VIOLENCIA DE GÉNERO .....	72
MEDIOS Y RECURSOS CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO .....	75
7. RED CANARIA DE SERVICIOS Y CENTROS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO .....	77
7.1. RECURSOS DE ATENCIÓN INMEDIATA .....	78
7.2. RECURSOS DE ATENCIÓN E INTERVENCIÓN ESPECIALIZADA .....	80
7.3. RECURSOS DE ACOGIDA TEMPORAL .....	80
8. DIRECTORIO DE RECURSOS.....	85
9. PÁGINAS WEB RELACIONADAS .....	93

## Presentación



El Gobierno de Canarias, a través del Instituto Canario de la Mujer, Organismo Autónomo de la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda, ha hecho un gran esfuerzo en los últimos años por tener en las islas una buena red de recursos de atención a las mujeres que sufren violencia de género, siendo éste, junto con la prevención, uno de los objetivos prioritarios en este ámbito, pues constituye la principal garantía de protección de la vida y la integridad de las víctimas.

La Ley 16/2003, de 8 de abril, de prevención y protección integral de las mujeres contra la violencia de género, promulgada por el Parlamento de Canarias, y el Programa Canario para Prevenir y Erradicar la Violencia contra la Mujeres, promovido e impulsado por el Instituto Canario de la Mujer, entre otros aspectos, han planificado y desarrollado las características y condiciones necesarias de los servicios especializados.

El organismo de igualdad ha liderado el trabajo de implantación, con el fin de consolidar una red de recursos estables y de calidad, creando el Servicio de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia en el Teléfono de Emergencias 1-1-2 y los Dispositivos de Emergencia en todas las islas, suscribiendo convenios con los cabildos insulares y dotándolos de recursos para la puesta en marcha de los centros insulares y comarcales, financiando programas específicos desarrollados por entidades de iniciativa social, formando a profesionales, poniendo en marcha y promoviendo la ejecución de las actuaciones contempladas en la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género y coordinando, en definitiva, la creación y consolidación de una red de recursos que pretende ser integral y óptima en su funcionamiento.

Para que todo este trabajo obtenga sus mejores frutos, cada profesional debe conocer los conceptos, instrumentos normativos, protocolos de actuación y recursos adecuados a aplicar; la sociedad en su conjunto tiene que ver que la violencia de género es una cuestión pública y una prioridad política; quienes violentan tienen que saber que la sociedad está organizada para detenerles y las mujeres a las que pedimos que den el paso de denunciar y romper su silencio han de sentir que van a estar apoyadas y seguras.

## Presentación

La información es un elemento clave en este proceso. De ahí la decisión del Instituto Canario de la Mujer de elaborar una guía que facilite y sistematice la adecuada respuesta profesional frente a las situaciones de violencia de género. Una guía que quiere favorecer el avance por el camino hacia una sociedad sin violencia y más justa e igualitaria entre hombres y mujeres.

Por todo ello, es un motivo de satisfacción presentarles esta guía y ponerla a disposición de los y las profesionales implicados/as y de la sociedad canaria en general, como instrumento de orientación y actuación efectiva contra la violencia de género.

### **Isabel de Luis Lorenzo**

Directora de Instituto Canario de la Mujer

### **Inés Nieves Rojas de León**

Consejera de Bienestar Social, Juventud y Vivienda

## Introducción



---

*«La violencia contra las mujeres está tan arraigada y tan presente en nuestra sociedad que a veces nos cuesta identificarla».*

*Inés Alberdi, «Cómo reconocer y cómo erradicar la violencia contra las mujeres». FUNDACIÓN LA CAIXA, 2005*

---

*La Guía para la atención de mujeres víctimas de violencia de género surge de la necesidad de abordar de manera ordenada y eficaz, la prevención y la erradicación de la violencia que se ejerce sobre las mujeres mediante la intervención y colaboración de todos los agentes sociales, a través de una actuación coordinada, integral y con perspectiva de género. Pretende ser una herramienta útil de trabajo y consulta para las y los profesionales que tengan que intervenir frente a situaciones de violencia de género, a la vez que un instrumento de apoyo que ayude a sistematizar la información, los recursos y las respuestas profesionales.*

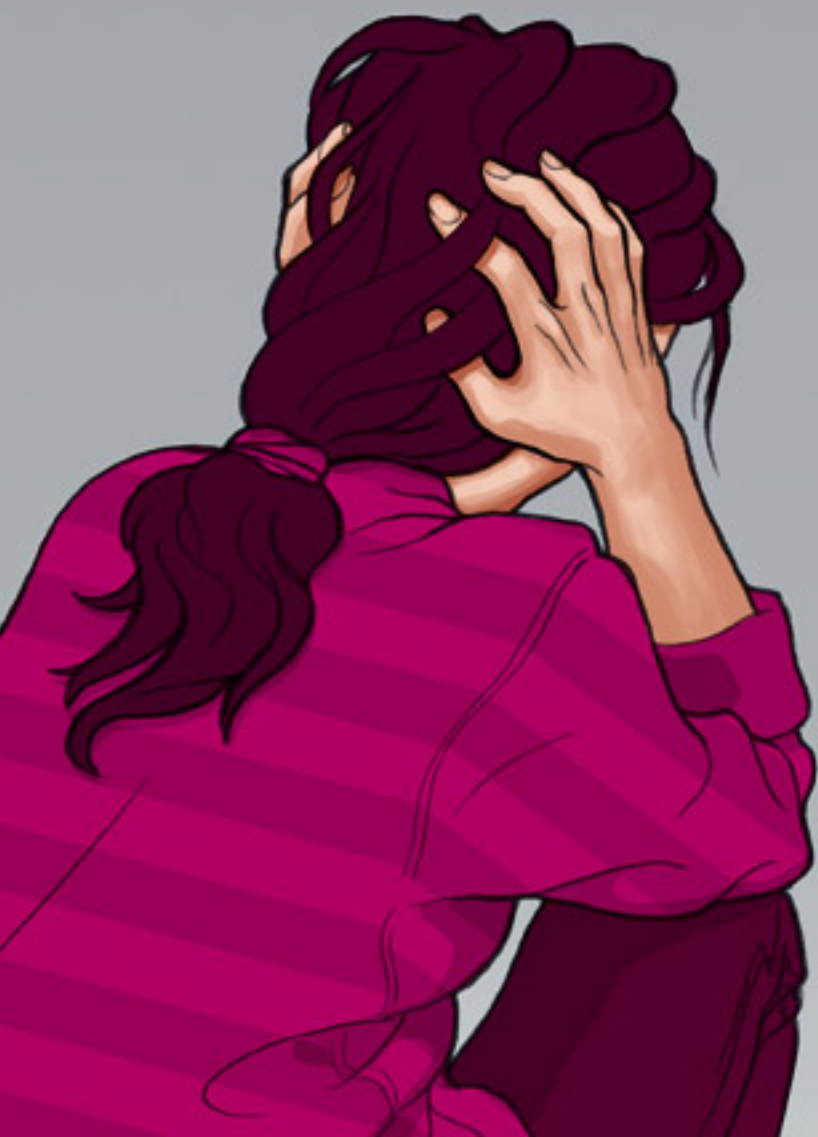
El conocimiento de la problemática que tratamos y la aplicación eficiente de los recursos disponibles permitirá optimizar la respuesta y avanzar en la detección, así como adecuar la atención a las mujeres para que dispongan de los medios necesarios que les permitan poner fin a la situación en la que se encuentran como consecuencia de la violencia de género.

El documento se desarrolla en cuatro bloques con la intención de facilitar la lectura y la aplicación práctica de sus contenidos:

- ◆ Conceptos básicos que definen y ayudan a contextualizar el fenómeno de la violencia de género y la comprensión del proceso de los malos tratos.
- ◆ Normativa en materia de violencia de género con información sobre los derechos y medidas de protección para las víctimas.
- ◆ Indicaciones de carácter general para la detección, orientación y derivación, junto con los procedimientos a seguir y cómo actuar ante los casos de violencia de género.
- ◆ Información detallada sobre los recursos sociales disponibles en Canarias en esta materia y un directorio general de servicios y centros.



## Conceptualización del fenómeno de la violencia de género





---

*«La sociedad no puede, en justicia, prohibir el ejercicio honrado de sus facultades a la mitad del género humano.»*

*Concepción Arenal (1820-1893)*

---

## 1. La Violencia de Género

### 1.1. Concepto

---

La violencia de género se define como: «Todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino, que causa o es susceptible de causar a las mujeres daño o sufrimiento físico, psicológico o sexual, incluidas las amenazas de tales actos y la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la privada»

*(Art.1 de la «Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer». Naciones Unidas, Conferencia de Viena, 1993.)*

---

21

Esta definición conceptualiza la violencia de género y la identifica como un atentado contra la integridad, la dignidad y la libertad de las mujeres, independientemente del ámbito en el que se produzca.

Hasta hace poco tiempo la violencia de género apenas trascendía de la privacidad de las personas. El maltrato a la mujer permanecía en el secreto de las familias. La consideración de la violencia como fenómeno privado «ha propiciado que fuera entendida como un derecho de los varones, como algo normal e incluso legítimo, para pasar, posteriormente a ser vista como algo inadecuado pero que formaba parte de la vida íntima y en lo que, por tanto, no se debía intervenir»<sup>1</sup>. Esto, por supuesto, ha contribuido a que las mujeres no denunciasen la violencia, por miedo y por vergüenza.

Ha sido necesario un proceso de concienciación y sensibilización pública para hacer visible la magnitud y gravedad del fenómeno social de la violencia de género y promover la denuncia de tales hechos. Sacarlo del espacio privado y situarlo en el espacio público ha supuesto un cambio que ha determinado que hoy los actos de violencia contra las mujeres generen rechazo social, aunque, quizás, no con toda la contundencia que sería deseable.

---

<sup>1</sup> VICTORIA A. FERRER Y ESPERANZA BOSCH FIOL, «El papel del movimiento feminista en la consideración de la violencia contra las mujeres: el caso de España». Publicado en Revista de Estudios Feministas Labrys. Nº 10.

La reciente consideración de la violencia contra las mujeres como problema social ha implicado su visibilización y una nueva forma de abordar su explicación. No es lo mismo un abordaje considerándolo como un problema individual o acto aislado, desde un análisis erróneo, que se atribuye a circunstancias particulares del agresor o de la víctima (socioeconómicas, psicopatológicas, conductas adictivas, etc.), que como una cuestión que hunde sus raíces en las relaciones sociales de poder entre mujeres y hombres basadas en la desigualdad<sup>2</sup>, donde en el proceso de toma de conciencia social se ha puesto de manifiesto, desde organismos internacionales y comunitarios, que las causas están claramente vinculadas a la estructura de poder patriarcal, en la que las mujeres ven amenazadas sus vidas por el simple hecho de haber nacido mujer.

Por tanto, la violencia de género está directamente asociada a las relaciones asimétricas de poder entre mujeres y hombres, determina una posición de subordinación y vulnerabilidad de las mujeres, independientemente de su situación socioeconómica, tiene un carácter estructural: la *estructura familiar patriarcal*, la *estructura social* basada en la división sexual del trabajo y los roles sociales, y las *pautas culturales tradicionales* basadas en la supremacía de un sexo y la supeditación de otro. Todo ello configura una relación de desigualdad de poder, de derechos y de libertades entre mujeres y hombres, que genera situaciones de violencia machista, como manifestación extrema de la dominación hacia las mujeres y de su discriminación en los ámbitos de la vida pública y privada.

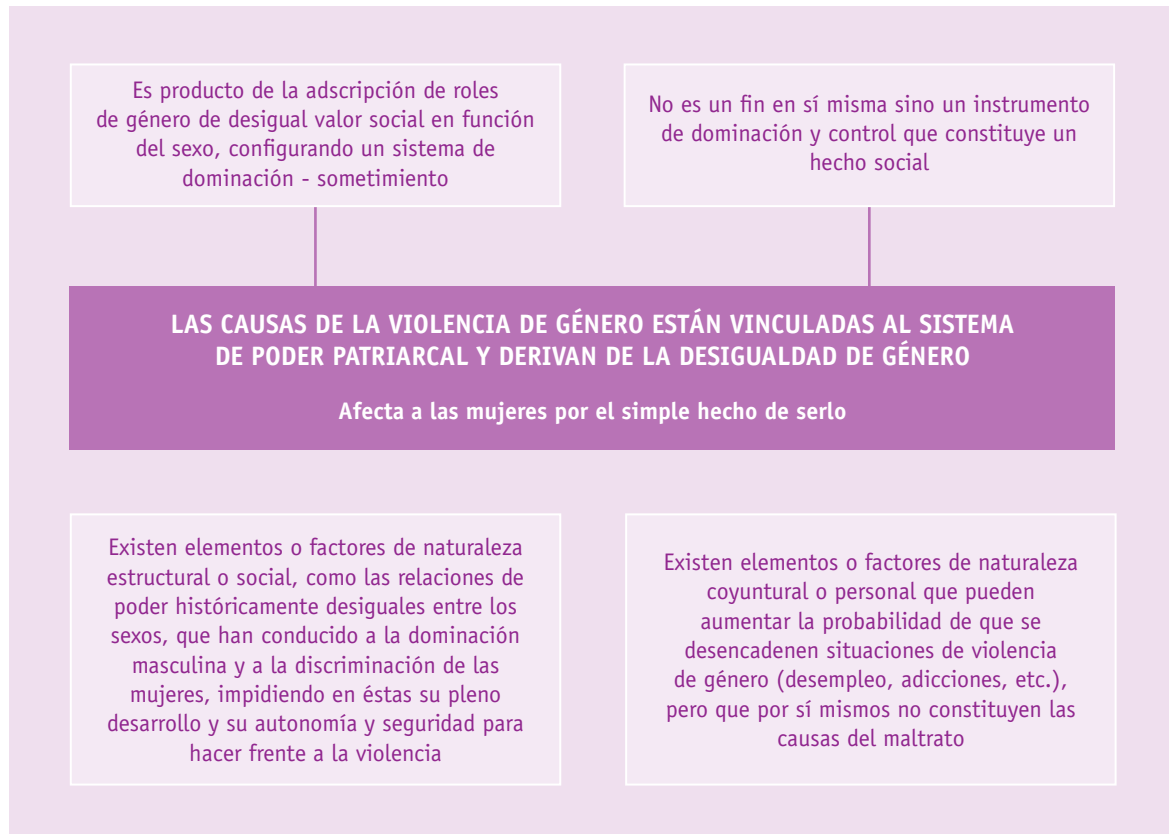
22

La desigualdad y la discriminación de las mujeres, que siguen sin disponer de iguales condiciones de partida para el disfrute de los derechos y el ejercicio de la ciudadanía, continúan siendo hoy un caldo de cultivo para la violencia de género. La discriminación de la mujer y la violencia de género, como la manifestación más brutal de estas desigualdades, es un problema que traspasa fronteras y que en la actualidad se hace presente en la mayor parte de los países del mundo.

---

<sup>2</sup> VICTORIA A. FERRER Y ESPERANZA BOSCH FIOL, «El papel del movimiento feminista en la consideración de la violencia contra las mujeres: el caso de España». Publicado en Revista de Estudios Feministas Labrys. Nº 10.

Así pues, la violencia de género:



## 1.2. Las víctimas

La víctima de violencia de género siempre es una mujer. Cualquier mujer, por el hecho de serlo, puede llegar a sufrir una situación violenta de este tipo. Independientemente de las circunstancias particulares de cada víctima (económicas, laborales, sociales, educativas, etc.) o de otros elementos que pueden incrementar el riesgo potencial de sufrir maltrato (pautas culturales, socialización según estereotipos de género, falta de medios para la detección, dificultades en la aplicación de la legislación vigente, etc.) el principal factor de riesgo es ser mujer.

La violencia que se ejerce sobre las mujeres en el ámbito doméstico también afecta a los y las menores que integran el núcleo familiar. Según un estudio realizado por la ONG Save the Children (2006), sobre *Análisis de la atención a los hijos e hijas de mujeres víctimas de violencia de género en el sistema de protección a la mujer*:

- ♦ Los niños y las niñas son víctimas de la violencia de género que se ejerce sobre sus madres, y son víctimas en todos los casos de violencia psicológica y a veces también física directa.
- ♦ Entre los efectos que la violencia de género tiene sobre los/as menores se encuentran:
  - Problemas de socialización: aislamiento, inseguridad o agresividad.
  - Problemas de integración en la escuela: falta de concentración, disminución del rendimiento, etc.
  - Síntomas de estrés postraumático: insomnio, pesadillas, fobias, ansiedad.
  - Síntomas depresivos: llanto, tristeza, aislamiento.
  - Alteraciones del desarrollo afectivo, tales como dificultad para manejar las emociones e internalización de roles de género erróneos.
  - En algunos casos, la muerte.

24

Se hace necesario, por tanto, la incorporación de buenas prácticas a través de la actuación profesional, tales como:

- ♦ Desarrollar estrategias y medios adecuados que permitan abordar la **prevención** de la violencia de género, especialmente desde el ámbito comunitario, para favorecer la sensibilización social, la detección precoz de estas situaciones y la formación en valores igualitarios.
- ♦ Coordinar e integrar la **intervención** del sistema de protección a la mujer en materia de violencia de género y del sistema de protección a menores y a la familia, desarrollando programas de actuación especializada destinados a este fin.
- ♦ Promover el trabajo en red y la elaboración de protocolos de actuación en el ámbito local que faciliten abordar y atender adecuadamente los casos que se detecten.

### 1.3. Tipología de la violencia de género

La violencia contra las mujeres se manifiesta de múltiples formas, determinadas por diferentes factores. Éstos no son siempre comunes, pero desde las diversas teorías psicosociales se han establecido marcos generales para explicar las causas de este tipo de violencia. Sin embargo, la existencia de pautas sociales y culturales, que actúan como instrumento de dominación y control de los hombres sobre las mujeres, son un denominador común presente en todas sus manifestaciones. Tal como indica Luis Bonino, «La violencia es en realidad, no una suma de hechos aislados sino un conjunto de técnicas de coacción utilizadas en un proceso de intento de dominación y control, que ejecutan en diversos grados casi todos los varones socializados en nuestra cultura sexista patriarcal<sup>3</sup>».

#### Formas y situaciones de violencia de género.

La violencia de género está presente en todos los ámbitos en los que se desenvuelven las mujeres. Además de la violencia doméstica, que es la más reconocida, se encuentran entre sus formas el abuso sexual que sufren muchas menores, las agresiones sexuales, el acoso sexual en el trabajo, el tráfico de mujeres y la prostitución forzada, el hostigamiento en los espacios públicos, la violencia hacia las mujeres derivada de conflictos armados, la mutilación genital femenina, etc.

La Ley 16/2003, de 8 de abril, de prevención y protección integral de las mujeres contra la violencia de género (BOC. nº 86 de 7 de mayo de 2003), de la Comunidad Autónoma de Canarias, define y clasifica así las diferentes formas y situaciones en las que ésta se manifiesta.

En función del medio empleado y el resultado perseguido, se consideran formas de violencia de género aquellas que consisten en infligir a la mujer, entre otros, un daño físico, psicológico, sexual, económico y/o laboral, con independencia de que las mismas estén tipificadas por la legislación vigente como delito, falta o infracción administrativa. Estas manifestaciones pueden darse simultáneamente, generándose situaciones donde la violencia adopta varias formas a la vez.

25

<sup>3</sup> LUIS BONINO. Obstáculos a la comprensión y a las intervenciones sobre la violencia (masculina) sobre las mujeres en la pareja, 2004.



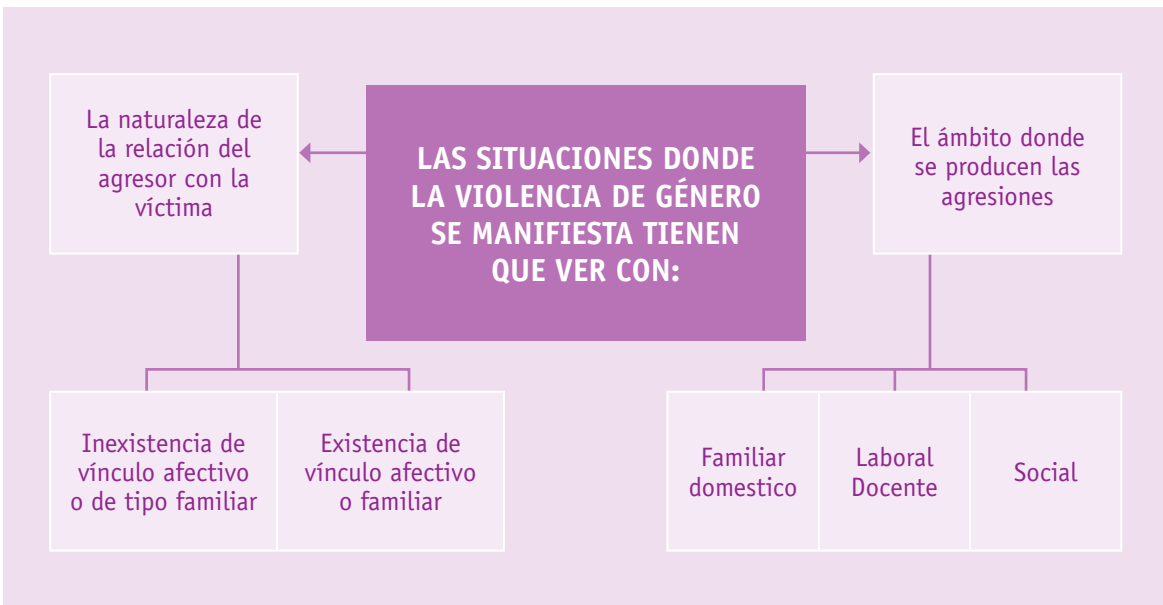
SITUACIONES DE VIOLENCIA DE GÉNERO		
Violencia contra las mujeres en el ámbito doméstico	Violencia contra las mujeres en el ámbito laboral o docente	Violencia contra las mujeres en el ámbito social

En función del ámbito donde se produce la violencia y de la existencia o no de relación entre el agresor y la víctima, se clasifican como situaciones de violencia de género las siguientes:

- ♦ **Situaciones de violencia doméstica:** referidas a la violencia ejercida sobre las mujeres por hombres con quienes mantienen o han mantenido un vínculo afectivo, conyugal, de pareja, paterno-filial o semejante, incluso sin convivencia.
- ♦ **Situaciones de violencia laboral o docente:** referidas a la violencia ejercida sobre las mujeres por hombres con quienes mantienen un vínculo laboral, docente o análogo, aprovechándose de una posición de superioridad frente a la de dependencia de las víctimas. Destaca dentro de estas situaciones, tanto por sus características como por las consecuencias que tiene para las mujeres, el acoso sexual.
- ♦ **Situaciones de violencia social:** referidas, entre otras, a la violencia que se ejerce sobre las mujeres en los espacios públicos, a través de los medios de comunicación de masas, de la publicidad, del uso del lenguaje, las costumbres, la tradición oral, etc.

27

De todo ello se deduce que:



## 1.4. La escalada y el ciclo de la violencia

La cara más visible de la violencia de género son los malos tratos a mujeres en el ámbito doméstico/familiar. Éstos se muestran como la realidad imperante, y también sobre la que más se ha incidido y sensibilizado.

La violencia que se ejerce sobre las mujeres en el marco de las relaciones de pareja o de afectividad, es un fenómeno muy complejo con consecuencias muy graves y sobre múltiples sujetos de la convivencia, ya que confluyen en este ámbito vínculos jurídicos y afectivos, dependencias emocionales y económicas y, en la mayoría de los casos, hijos e hijas en común y una relación de convivencia entre el agresor y la mujer.

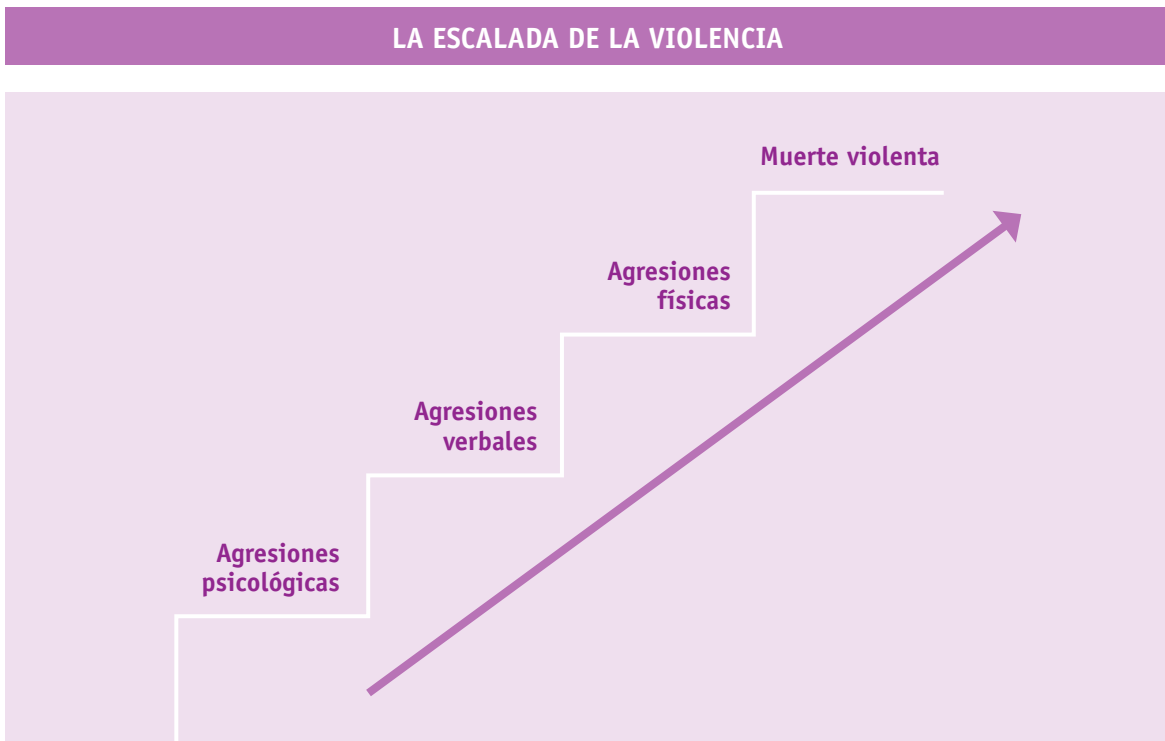
En el ámbito doméstico, el maltrato hacia la mujer se desarrolla generalmente siguiendo unas pautas concretas que se han ido identificando, para su mejor comprensión, a través de teorías como la «Escalada de la violencia» y el «Ciclo de la violencia».

La **escalada de la violencia** se define como un proceso paulatino y ascendente de etapas en las que la intensidad y la frecuencia de las agresiones se va incrementando a medida que pasa el tiempo.

28

Comienza con conductas de abuso psicológico bajo la apariencia y expresión, por parte del agresor, de actitudes de cuidado y protección, difíciles de percibir por su apariencia *amorosa*, pero que van reduciendo la seguridad y la confianza de la mujer en sí misma y su capacidad de reacción. Se trata de conductas restrictivas y controladoras, que van minando su autonomía, a la vez que la sitúan en condiciones de dependencia y aislamiento. Un ejemplo son los celos, la vigilancia, la censura sobre la ropa, amistades o actividades, el control de los horarios, las salidas fuera de la casa, etc. Habitualmente estas conductas, que suelen ser la antesala del maltrato físico, no se perciben por parte de las mujeres como agresivas, sino como manifestaciones del carácter de la pareja o de rasgos masculinos por excelencia (rol dominante y protector a un tiempo), que se han interiorizado como *normales* a través de los procesos de socialización en la familia, la escuela o la calle, por lo que su importancia suele ser minimizada y son admitidas tácitamente, lo que genera a las mujeres situaciones de indefensión aprendida y vulnerabilidad.

El aumento progresivo de la violencia, hasta llegar a las agresiones físicas e incluso a la muerte, puede extenderse a lo largo de un prolongado periodo de tiempo, durante el cual se incrementa la pérdida de referencias, autoestima, seguridad personal, de manera que es difícil para la mujer víctima percibir y entender el significado y la trascendencia del proceso en el que está inmersa, así como el riesgo que corre.



---

A menudo, sólo con el paso del tiempo, la víctima constata que esta escalada puede conducirla a la muerte.

Es importante que la mujer sea consciente de la peligrosidad y de la necesidad de protegerse a sí misma y, en su caso, a sus hijos/as, así como de la imposibilidad para corregir, controlar o cambiar las conductas del agresor.

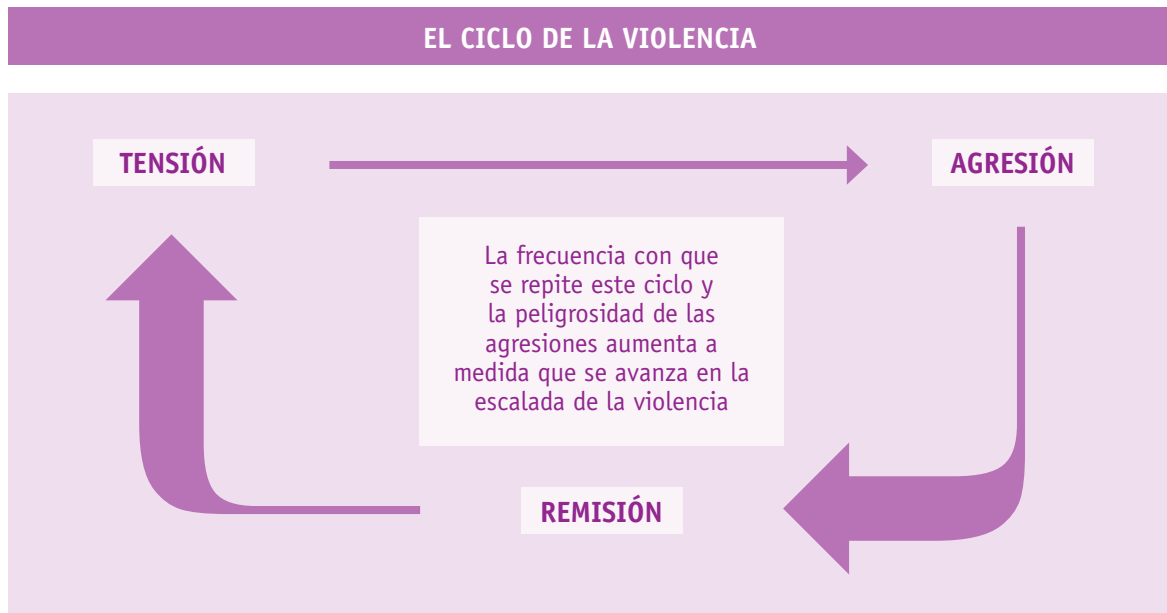
Es de vital importancia el papel del/a profesional para una adecuada orientación y atención a la mujer en la búsqueda de soluciones; su formación, su sensibilización y sus capacidades profesionales resolutivas.

---

Paralelamente a la escalada de la violencia se produce el **ciclo de la violencia**<sup>4</sup>, que refleja el modo en el que agresor y víctima se comportan dentro de cada una de las etapas del proceso violento, planteando la existencia de tres fases distintas, las cuales varían en tiempo e intensidad:

---

<sup>4</sup> WALKER, LEONOR, «La teoría del ciclo de la violencia», 1979.



30

La comprensión del ciclo de la violencia es muy importante para saber cómo detener o prevenir los incidentes de agresión:

- 1. Tensión:** las tensiones se construyen
- 2. Agresión:** la violencia estalla
- 3. Remisión:** fase de calma o de interludio amoroso

**Fase de tensión o acumulación:** Se caracteriza por una escalada gradual de la tensión, durante la cual la irritabilidad del hombre va en aumento sin motivo comprensible y aparente para la mujer. Ocurren incidentes de agresión menores, que la mujer cree poder manejar de diferentes formas (calmando al agresor, complaciéndolo, apartándose), con el objetivo de evitar que la tensión aumente. Las mujeres suelen intentar controlar los factores externos con el propósito de impedir los incidentes de agresión, llegando en ocasiones a manipular el comportamiento de otras personas cercanas (hijos/as, padres, madres, hermanos/as o amistades) hacia el agresor; lo encubren, lo excusan, y con frecuencia alejan a aquellos/as que quieren y que podrían ayudarla. Así, se van intensificando la violencia verbal, las discusiones por cuestiones intrascendentes, pudiendo aparecer esporádicos ademanes de agresión física, premonitorios de lo que va a suceder en fechas próximas. La tensión seguirá aumentando gradualmente, acumulándose hasta llegar a la siguiente fase.

**Fase de agresión:** Se caracteriza por una descarga incontrolada de las tensiones que se han ido acumulando, y que llevan a que se produzca un incidente agudo de agresión. Estalla la violencia y tienen lugar las agresiones físicas, psíquicas y/o sexuales. En esta fase las mujeres suelen experimentar un estado de colapso emocional (síntomas de indiferencia, depresión y sentimientos de impotencia). Tienden a permanecer aisladas y pueden pasar varios días hasta que se decidan a buscar ayuda. Es tras esta fase cuando la mujer suele denunciar o solicitar atención profesional, si bien no lo hace inmediatamente después del incidente agudo de agresión, a menos que requieran asistencia médica por la gravedad de las lesiones o daños.

**Fase de calma o remisión:** En esta fase, denominada también de *luna de miel*, desaparece la violencia y la tensión. El agresor utiliza estrategias de manipulación afectiva y muestra un comportamiento extremadamente cariñoso (regalos, disculpas, promesas) con el fin de que la mujer permanezca junto a él y no le abandone, argumentando un arrepentimiento que puede parecer sincero. Este momento supone un refuerzo positivo para que la mujer continúe la relación, llegando a creer que cambiará. Todo esto hace difícil que se mantenga su decisión de romper con la situación de violencia. Esta fase durará cada vez menos tiempo, hasta que se vuelva inexistente, aumentando las dos anteriores en frecuencia e intensidad.

---

Hay un elemento fundamental que paraliza la decisión de abandonar el ciclo de la violencia: el miedo.

Esta explicación también ayuda a entender cómo llegan las mujeres agredidas a experimentar el síndrome de indefensión aprendida y porqué no intentan romper con la situación de violencia.

---

31

En los casos de violencia de género referidos al ámbito doméstico, las mujeres que inician el proceso de ruptura suelen experimentar importantes transformaciones de tipo vital, económicas e incluso de ubicación geográfica, lo que supone en ocasiones un gran desarraigo. Pero, posiblemente, es en el aspecto psicológico en el que se manifiestan las consecuencias más sutiles y desestructurantes<sup>5</sup>, si bien no todas las mujeres se ven afectadas del mismo modo.

Muchas víctimas desarrollan lo que se denomina «*trastorno de estrés postraumático*» (Walter, 1991; Dutton, 1992), que aparece tras la experimentación de un acontecimiento traumático, en el que la persona se ve envuelta en situaciones que representan un peligro real y cierto para su vida o integridad física.

El conocimiento y la comprensión de lo que se ha denominado «*escalada de la violencia*» y «*ciclo de la violencia*», así como la percepción de la mujer que sufre maltrato sobre lo que ocurre, sus dificultades y los distintos procesos de ruptura con los que nos podemos encontrar es esencial,

<sup>5</sup> VILLAVICENCIO P, SEBASTIÁN J., Violencia doméstica: su impacto en la salud física y mental de las mujeres. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Instituto de la Mujer. Madrid, 1999

tanto para la propia mujer víctima de la situación, como para las y los profesionales que deban intervenir, en la atención y orientación en la búsqueda de soluciones efectivas que permitan romper con la situación de violencia de género.

### RECUERDA:

Cada vez que se cierra el ciclo la mujer pierde confianza en sí misma y siente indefensión.

Por ello es esencial que reciba apoyo concreto y refuerzo en todas las ocasiones en las que decida dar pasos encaminados a salir de la situación de violencia y recuperar el autocontrol y la autonomía personal.

Si esto no se produce, llegará la fase de calma y será más difícil la toma de decisiones.

Continuar la relación o volver con el agresor son dos de las cuestiones que más incompreensión generan entorno al fenómeno de la violencia de género, tanto para los y las profesionales, como para la sociedad en general. Esta incompreensión puede llevar incluso a retirar el apoyo a la mujer (por sentimientos de fraude, preocupación o frustración). En el caso de los/as profesionales, será preciso respetar los tiempos propios de la evolución de la mujer y de su comprensión y aceptación de la realidad de la situación, respetando su libertad de decisión informada y consciente, así como dejar claro que pueden seguir contando con el apoyo y la atención del servicio.

32

Entre los factores más relevantes que inciden en que la mujer permanezca durante años al lado de su agresor o que incluso regrese con él tras haber logrado romper la relación, destacan<sup>6</sup>:

La no percepción del maltrato	La esperanza de que él cambie	La inseguridad y baja autoestima
La indefensión aprendida	La dependencia emocional del agresor	La vergüenza y el sentimiento de culpa
La preocupación por hijos e hijas	El sentimiento de fracaso	Los conflictos entre el <i>debe ser</i> y el <i>querer ser</i>
El miedo a un futuro incierto y a la soledad	El miedo a las represalias del agresor	El aislamiento social

<sup>6</sup> VARIAS AUTORAS, El maltrato a la mujer en el municipio de Santa Cruz de Tenerife; características generales e intervención psicológica. Centro Municipal de la Mujer del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, 2004.

## 1.5. Repercusiones sociales de la violencia de género y consecuencias en las mujeres víctimas

Los impactos de la violencia de género son múltiples. Afecta a la salud biopsicosocial<sup>7</sup> de la mujer con consecuencias: físicas y psicológicas (lesiones y patologías crónicas, algunas de ellas con resultado de muerte o considerables grados de discapacidad, baja autoestima, ansiedad, depresión), laborales (absentismo y descenso del rendimiento y la competencia laboral), sociales (falta de participación, riesgo de pobreza y exclusión, aislamiento social y dificultades de integración), o educativas (absentismo escolar, trastornos de conducta y aprendizaje y problemas de equilibrio emocional en las y los menores). Vulnera los derechos fundamentales de las mujeres a la libertad, la dignidad o la igualdad como ciudadanas. Como fenómeno social estructural, tiene consecuencias permanentes y objetivas, entre otras, en la seguridad o la economía (incremento del gasto sanitario, social, policial, judicial, etc.).

## 1.6. Procesos que dificultan la comprensión del fenómeno de la violencia de género y su identificación

Existen tres procesos que dificultan la comprensión, el reconocimiento y la respuesta a la violencia de género:

- ♦ La invisibilización.
- ♦ La legitimación o justificación.
- ♦ La naturalización de la violencia (tolerancia social).

Se **invisibiliza** la violencia de género cuando se normaliza y se resta importancia a ésta, considerándola como algo habitual que siempre ha existido. Este discurso la incorpora como parte de una violencia general, connatural al ser humano; reduce las agresiones sexistas a la violencia doméstica y equipara la estructural y de género del hombre hacia la mujer con las agresiones puntuales de la mujer hacia el hombre. Este proceso diluye la magnitud de la violencia de género en la aceptación *irremediable* de una presunta *agresividad natural del ser humano*. Desde esta perspectiva, la invisibilización de la violencia de género es correlato de la falta de valor del rol femenino y la representación social de la mujer.

Se **legitima y justifica** la violencia de género cuando se vincula a procesos presuntamente coyunturales de los agresores: precariedad laboral, desempleo o presión laboral por exceso o responsabilidad; conductas adictivas de consumo (alcohol, drogas); patologías mentales o falta de autocontrol por celos o irritabilidad; e incluso, llega a asociarse a conductas presuntamente provo-

<sup>7</sup> Definición de Salud de la Organización Mundial de la Salud (OMS), año 1947: «La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no sólo la ausencia de enfermedad o dolencia».

cadoras por parte de las mujeres (forma de vestir, presión psicológica, relaciones sociales, autonomía económica, éxito profesional...). La legitimación y la justificación de la violencia de género son correlatos del valor del rol masculino y la representación social del hombre.

Se **naturaliza** la violencia de género transmitiendo y consolidando en la sociedad determinados discursos, creencias o mitos que desvirtúan la verdadera dimensión del problema y que minimizan la gravedad de las actitudes sexistas, pese a que pueden provocar la muerte de las mujeres agredidas. Estos discursos operan como argumentos en la naturalización o normalización de la violencia que se ejerce sobre las mujeres, ya que con ellos se intenta dar una explicación no racional a la realidad. Algunos de los más comunes se pueden ver en el siguiente gráfico<sup>8</sup>:

---

<sup>8</sup> VARIAS AUTORAS, El maltrato a la mujer en el municipio de Santa Cruz de Tenerife; características generales e intervención psicológica. Centro Municipal de la Mujer del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, 2004.

DISCURSOS FALSOS QUE INTENTAN JUSTIFICAR LA VIOLENCIA DE GÉNERO	
Mito	Realidad
El maltrato a la mujer es un fenómeno que sólo se da en los niveles económicos y educativos bajos.	Ocurre en todos los niveles educativos, sociales y económicos.
El maltrato psicológico no es tan grave como el físico.	Este tipo de maltrato puede ser más incapacitante que el físico y si es continuado en el tiempo puede provocar desequilibrio emocional.
A las mujeres que son maltratadas les debe gustar, de lo contrario no lo permitirían.	La conducta violenta es responsabilidad de quien la ejerce. Lo que en realidad sienten las mujeres es miedo, indefensión, culpa, vergüenza, aislamiento,... y eso les impide pedir ayuda.
Las mujeres maltratan igual que los hombres.	Se trata de un fenómeno distinto; el tipo de violencia que ejercen y el significado social de la misma es diferente (Lorente, 2001) y además la violencia machista tiene como fin el control y dominio de la mujer (Jacobson y Gottman, 2001).
El maltrato a la mujer es fruto de algún tipo de enfermedad mental.	Sólo en un bajo porcentaje de los agresores existe enfermedad mental. Lo que sí está demostrado es que tras el maltrato, es la mujer la que puede padecer problemas psicológicos.
El consumo de alcohol u otras drogas es la causa de las conductas violentas.	Pueden actuar como desencadenantes o como excusas, pero no son la causa. Hay muchas personas que beben y toman drogas y no maltratan, y hay maltratadores que ni beben ni consumen drogas.
La conducta violenta es algo innato, que pertenece a la esencia del ser humano. Los hombres son violentos por naturaleza.	La violencia se aprende a través de modelos familiares y sociales. La mayoría de los que ejercen violencia sobre la pareja no son violentos fuera del hogar. Además, se pueden aprender formas no violentas de resolución de conflictos.
Si una mujer ama y comprende suficientemente a su pareja, logrará que él cambie y deje de maltratarla.	El problema del maltratador no es la falta de cariño o comprensión. El que pueda cambiar no está en manos de la mujer.
Lo más importante para la familia es que los hijos/as se críen con su padre y con su madre en el mismo hogar.	Lo más importante para el desarrollo es crecer en un ambiente amoroso y libre de violencia. El ser testigo de la violencia es un factor de riesgo. También los niños y las niñas son víctimas.
Si hay violencia no puede haber amor.	Al menos al comienzo de la relación, la violencia suele desencadenarse por ciclos, no de forma permanente. Generalmente es un amor adictivo, dependiente, posesivo y basado en la inseguridad.
La violación ocurre a manos de extraños.	La mayoría de las violaciones las cometen hombres a quienes las mujeres conocen o en quienes confían.

Resulta imprescindible la concienciación y formación especializada de las y los profesionales, así como su implicación, no sólo en la asistencia a las víctimas, sino en la sensibilización social y la promoción del rechazo público a la violencia de género.



## 2. Conceptos básicos sobre Género

### 2.1. Concepto de género

El género es la construcción cultural por la cual se asigna a las personas, de uno y otro sexo, determinados roles, funciones, valores o comportamientos diferentes y de desigual valor. Es una construcción social de las relaciones entre mujeres y hombres, así como de las mujeres entre sí y de los hombres entre sí, aprendidas a través de la socialización, cambiantes en el tiempo y diferentes de una cultura a otra. Se crea en muchos casos a partir de roles y estereotipos que las personas van asumiendo en función del grupo al que pertenecen. Entre los roles más comunes podemos encontrar los siguientes:

- ♦ Los hombres se educan en la sociedad y la cultura en masculino, para desempeñar una actividad central (valorada): la producción. Ocupan el espacio público (vida social, política, económica, laboral) y se les valora como referentes sociales del poder y la toma de decisiones.
- ♦ Las mujeres se educan en femenino para desempeñar una actividad minusvalorada: la reproducción. Ocupan el espacio privado, especialmente lo relacionado con la actividad doméstica y las relaciones personales, y tienen una menor participación en los espacios de toma de decisiones.

37

#### Diferencia entre sexo y género:

**El sexo** alude al conjunto de caracteres genéticos y a las diferencias biológicas entre hombres y mujeres.

**El género** se refiere a las diferencias construidas social y culturalmente para hombres y mujeres, a la forma de relacionarse y dividir sus funciones. Estas diferencias se pueden modificar y, de hecho, cambian según el tiempo, contexto, clase social, etnia, edad o cultura.

**Los roles de género** son pautas, valores y comportamientos asignados tradicionalmente de modo desigual a hombres y mujeres mediante los procesos de socialización. Se transmiten por cada cultura y son asumidos por las personas de uno u otro sexo mediante la interiorización.

ESPACIOS Y ATRIBUTOS TRADICIONALMENTE ASIGNADOS EN FUNCIÓN DEL ROL DE GÉNERO	
Mujer / Femenino	Hombre / Masculino
Rol reproductivo	Rol productivo
Espacio doméstico	Espacio público
Servicio y cuidado de las personas	Poder y responsabilidad
Sensibilidad	Fortaleza
Comprensión	Competencia
Emotividad	Razón
Mediación - concordia	Autoridad - dominación

38

La consolidación de los roles de género en estereotipos transforma las diferencias biológicas entre uno y otro sexo en desigualdades sociales, fruto de un sistema basado en construcciones sociales y culturales en las que se ha transmitido y consolidado la supremacía de lo masculino sobre lo femenino.

El concepto de género ayuda a conceptualizar adecuadamente la violencia ejercida por los hombres sobre las mujeres y desvelar su auténtica naturaleza. Situar los desiguales roles y las desiguales relaciones de poder en el centro del análisis de la violencia de género es imprescindible para desarrollar estrategias de transformación personal y social que permitan su erradicación.

---

La violencia hacia las mujeres está enraizada en comportamientos prescritos, en normas y actitudes basadas en el género, en el discurso aprendido de lo que significa la masculinidad y la feminidad, normas, definiciones y mandatos sobre lo que supone ser un hombre o una mujer.

---

## 2.2. La visión de género

El género en nuestra sociedad está jerarquizado. Las relaciones entre los sexos son relaciones de poder, en las que lo masculino domina lo femenino y donde se establecen, por lo tanto, relaciones de supeditación. A este sistema se le denomina Sistema Patriarcal.

La causa fundamental que origina y perpetúa la violencia de género es el sometimiento y control de las mujeres, aspecto básico del funcionamiento del patriarcado. La violencia se utiliza para mantener las relaciones de poder desiguales<sup>9</sup>.

La visión de género permite analizar y visibilizar precisamente las causas de las principales diferencias y, sobre todo, de las desigualdades, en la vida de las mujeres y los hombres, con el objetivo de revelar las discriminaciones basadas en el sexo o el género.

### Perspectiva o análisis de género

Es la consideración sistemática, en el conjunto de la actividad política, social, económica, profesional, institucional, ... de las diferentes situaciones o condiciones de vida, obstáculos o limitaciones, participación, recursos, derechos, prioridades o necesidades, valores y comportamientos de hombres y mujeres, determinados por los roles tradicionales de género en la sociedad<sup>10</sup>.

La incorporación de la perspectiva o análisis de género en la actividad profesional, especialmente en la intervención con mujeres víctimas de violencia de género, es estrictamente necesaria, pues se trata de una herramienta que permitirá dar respuestas más informadas, adecuadas y equitativas, analizando las causas que generan desigualdades, evaluando la posibilidad de modificarlas y, fundamentalmente, elaborando propuestas de acción tendentes a modificar esas desigualdades, contribuyendo así a la prevención y erradicación de la violencia contra las mujeres.

La complejidad de este fenómeno requiere soluciones que no se limiten a paliar e intervenir sólo sobre las consecuencias, sino que aborden las causas y lo que subyace a los actos de violencia, es decir, el modelo dominante que perpetúa la discriminación de las mujeres.

### RECUERDA:

---

La única diferencia existente entre el hombre y la mujer al nacer es el sexo. El resto son construcciones sociales y culturales.

Los roles diferentes y contrapuestos entre mujeres y hombres se aprenden a través de los agentes de socialización; la familia, la escuela, la comunidad y los grupos en que participamos.

La igualdad en derechos y deberes es algo a lo que tanto hombres como mujeres aspiramos y no debe estar condicionada por el sexo ni por el género.

La violencia contra las mujeres requiere no sólo su visibilización como un problema social y de salud sino una distinta perspectiva de análisis y forma de abordar su explicación, evitando interpretaciones basadas en su consideración como problema individual o de carácter privado.

---

<sup>9</sup> ALBERDI, INÉS, «Cómo reconocer y cómo erradicar la violencia contra las mujeres». FUNDACIÓN LA CAIXA, 2005

<sup>10</sup> INSTITUTO CANARIO DE LA MUJER, Guía de orientaciones y actuaciones en materia de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en la Macaronesia. Interreg III B «Violeta», 2006.



# Normativa básica en materia de violencia de género





### 3. La legislación como instrumento para prevenir y erradicar la violencia hacia las mujeres

El marco declarativo y normativo sobre violencia de género, que en los últimos años se ha ido impulsado y aprobado, representa un importante paso en la lucha contra este grave problema social.

A través de la norma se ha pretendido mejorar la respuesta frente a este fenómeno, estableciendo medidas dirigidas a la prevención y erradicación de la violencia contra las mujeres, a la protección de las víctimas y al rechazo, castigo e intolerancia frente a quienes la ejercen.

#### 3.1. Ámbito Internacional

La Declaración Universal de los Derechos Humanos proclama que *«todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos»*.

43

La Organización de Naciones Unidas, en la IV Conferencia Mundial sobre la Mujer, celebrada en Beijing en 1995, reconoció que la violencia contra las mujeres es un obstáculo para lograr los objetivos de *igualdad, desarrollo y paz*, y que viola y menoscaba el disfrute de los derechos humanos y las libertades fundamentales por las mujeres. En el seno de esta Conferencia se adoptaron la Declaración de Beijing y Plataforma para la Acción. Esta última se centró en doce áreas de especial interés, que representan los principales obstáculos que entorpecen el avance de la mujer, entre ellos, la violencia de género.

#### 3.2. Ámbito comunitario europeo

La promoción de la igualdad entre hombres y mujeres se consagra como uno de los objetivos de la Unión Europea y, mediante tratados, resoluciones, directivas y programas de actuación comunitaria, se han adoptado y emitido directrices, medidas, acuerdos y recomendaciones para la acción en materia de prevención y erradicación de la violencia de género.

### 3.3. Ámbito del estado español

La Constitución establece en su artículo 15 el derecho a la vida y a la integridad física y moral de las personas, teniendo los poderes públicos, según la Carta Magna, la obligación de adoptar medidas de acción positiva para hacer reales y efectivos tales derechos. (art. 9.2.)

Como normativa específica de ámbito estatal, destaca por su especial importancia la [Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género](#) que establece medidas de actuación respecto a la violencia que se ejerce sobre las mujeres, por parte de quienes sean o hayan sido sus cónyuges o de quienes estén o hayan estado ligados a ellas por relaciones similares de afectividad, incluso sin que exista convivencia.

Esta ley pretende dar una respuesta integral, y a tal fin establece medidas que inciden en los ámbitos educativo, social, laboral, normativo y judicial, entre otros, con la finalidad de prevenir, sancionar y erradicar esta violencia, así como prestar la debida asistencia a sus víctimas. Para ello, entre otras cuestiones, contempla, las siguientes:

- ♦ La creación de una [Delegación Especial del Gobierno contra la Violencia sobre la Mujer](#), como órgano dependiente de la Secretaria General de Políticas de Igualdad del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, con competencias para formular las políticas públicas en relación con la violencia de género que desarrolle el Gobierno y que comprenden todas aquellas actuaciones que hagan efectiva la garantía de los derechos de las mujeres víctimas de esta violencia. Esta Delegación se crea en el año 2005 por Real Decreto 236/2005, de 4 de marzo.

Dependientes de las Subdelegaciones del Gobierno en cada comunidad, se han puesto en marcha las [Unidades Provinciales de Violencia sobre la Mujer](#), con el objetivo de realizar tareas de vigilancia, seguimiento y coordinación:

- Seguimiento individualizado de los casos en cada provincia, especialmente de los calificados de mayor riesgo y aquellos en los que la mujer se encuentre en una situación de vulnerabilidad.
- Análisis de las situaciones de violencia de género con resultado de muerte y elaboración de los informes de seguimiento sobre la valoración del riesgo efectuada, las medidas de protección y administrativas adoptadas y el funcionamiento de los dispositivos electrónicos de protección, para estudiar los posibles errores en el sistema de protección (judicial, de seguridad, social, etc.).
- Elaboración de informes de seguimiento de la violencia de género y la respuesta institucional (datos estadísticos, recursos disponibles, etc.).

- ♦ El reforzamiento del marco penal y procesal vigente, estableciendo variadas reformas en los diferentes códigos y disposiciones normativas, entre ellas, el endurecimiento del sistema penal hacia los agresores.
- ♦ La asignación de los recursos, servicios e instrumentos de prevención y protección de las víctimas. Recoge la puesta en marcha de un **Plan Nacional de Sensibilización y Prevención de la Violencia de Género**, el que fue aprobado por Consejo de Ministros el 15 de diciembre de 2006, con carácter bianual, como marco común de actuación en esta materia.
- ♦ La garantía de los derechos a las víctimas, entre ellos el derecho a la asistencia social integral y otros de carácter económico y laboral.

### 3.4. Ámbito autonómico de Canarias

En la Comunidad Autónoma de Canarias se han venido desarrollando diversas actuaciones dirigidas a combatir la violencia de género. En el marco del III Plan Canario de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres, se integra el **Programa para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres**, con la finalidad de desarrollar las directrices que orienten la respuesta de las instituciones a todas las manifestaciones de este fenómeno en Canarias. Las medidas contempladas persiguen cinco objetivos generales:

- ♦ La concienciación y la sensibilización institucional y social frente a la violencia de género.
- ♦ El establecimiento de sistemas de registro, investigación y documentación.
- ♦ La creación y consolidación de servicios estables y de calidad para la intervención.
- ♦ El desarrollo de estrategias de prevención dirigidas a evitar la perpetuación de la violencia contra las mujeres.
- ♦ La consolidación de estructuras de coordinación y sistemas de control de la eficacia de las actuaciones.

45

Por otra parte, la Comunidad Autónoma de Canarias cuenta con la **Ley 16/2003, de 8 de abril, de Prevención y Protección Integral de las Mujeres contra la Violencia de Género**, que tiene como objeto el establecimiento y ordenación del Sistema Canario de Prevención y Protección Integral de las Mujeres contra la Violencia de Género. A tal fin, atribuye competencias en la materia a las administraciones públicas canarias y articula un conjunto de medidas, servicios y prestaciones de prevención, asistencia, protección y recuperación integral de las víctimas.

La ley autonómica aborda desde una perspectiva multidisciplinar y transversal la violencia de género, ahondando en la prevención y, fundamentalmente, en la asistencia y a tal efecto:

- ♦ Establece actuaciones dirigidas a prevenir posibles situaciones de violencia de género e intervenir sobre las causas que las originan.
- ♦ Desarrolla los sistemas de apoyo y asistencia, definiendo las funciones de cada uno de los centros y servicios.
- ♦ Contempla el derecho a la asistencia jurídica gratuita y el ejercicio de la acción popular por parte de la Comunidad Autónoma en determinados casos.
- ♦ Regula otros medios de atención y asistencia, como el acceso a la vivienda, la formación e inserción laboral, un fondo de emergencia o ayudas escolares.

Tanto en la ley estatal como en la autonómica la delimitación del concepto de violencia de género supone el elemento que determina las personas y/o agentes a quien se destinan las medidas recogidas. Partiendo del mismo concepto genérico, la ley estatal circunscribe la violencia de género a la violencia que ejercen los hombres sobre las mujeres cuando existe o ha existido una relación de pareja, y es en estos supuestos en los que incide, otorgando entre otras cuestiones determinados derechos a las víctimas. La normativa autonómica canaria es más precisa e incluye situaciones de violencia de género no contemplados en la ley estatal, tales como: el acoso laboral, el tráfico de mujeres o las agresiones sexuales.

46

---

En el Estado español, en general, y en comunidades autónomas como la de Canarias, se han producido en los últimos años importantes avances en la lucha por erradicar la violencia de género, aprobando distintas reglamentaciones jurídicas que han ido dando paso a otro tipo de planteamientos en su tratamiento y a la consolidación de derechos, servicios y prestaciones a las mujeres víctimas.

---

## 4. Derechos de las mujeres víctimas de violencia de género

La legislación vigente, a través de la Ley Orgánica 1/2004 y de la Ley Autonómica 16/2003, viene a reconocer a las mujeres víctimas de violencia de género, con independencia de su origen, religión o cualquier otra circunstancia personal o social, entre otros, los siguientes derechos:

- Derecho a la información
- Derecho a la asistencia social integral
- Derecho de asistencia y representación jurídica
- Derechos laborales y prestaciones de la seguridad social
- Derechos económicos

### 4.1. Derecho a la información

47

- ◆ Implica el derecho que tienen las mujeres a recibir plena información y un asesoramiento especializado en relación a la situación de violencia de género, adecuado a sus circunstancias particulares.
- ◆ Especialmente, comprende la información y el asesoramiento relativo a sus derechos y la obtención de las medidas de protección para garantizar su seguridad, las ayudas económicas y sociales existentes, los recursos generales y aquellos especializados en que se prestan servicios de atención, emergencia, apoyo y recuperación integral.
- ◆ Dicha información puede ser proporcionada a través de los recursos que integran la Red Canaria de Servicios y Centros de Atención a mujeres víctimas de violencia y demás disponibles en las administraciones públicas competentes en la materia y entidades sociales.
- ◆ Igualmente, las mujeres tienen derecho a solicitar y recibir información sobre el estado de las actuaciones judiciales, las fechas y lugares de celebración de los juicios correspondientes o las resoluciones que puedan afectar a su seguridad (por ejemplo la concesión de permisos penitenciarios o la salida definitiva del agresor de prisión).

---

Las mujeres víctimas de violencia de género tienen derecho a recibir información y asesoramiento adecuado a su situación personal, tanto a través de los servicios y centros especializados, como desde los servicios sociales comunitarios, sanitarios, judiciales, policiales, etc.

---

## 4.2. Derecho a la asistencia social integral

- ♦ Las mujeres víctimas de violencia de género tienen derecho a recibir asistencia social integral, a través de los servicios sociales de emergencia, atención, apoyo, acogida y recuperación integral.
- ♦ La asistencia social integral conlleva atención especializada en las áreas social, psicológica, jurídica, educativa y laboral a través de servicios de carácter multidisciplinar, e incluye:
  - Información.
  - Atención psicológica.
  - Apoyo social.
  - Seguimiento de las reclamaciones sobre sus derechos.
  - Apoyo educativo a la unidad familiar.
  - Formación preventiva en los valores de igualdad dirigida a su desarrollo personal y a la adquisición de habilidades en la resolución no violenta de conflictos.
  - Apoyo a la formación e inserción laboral.

48

- ♦ Este derecho comprende también a los y las menores que se encuentren bajo patria potestad o guarda y custodia de la mujer víctima de violencia.

---

La organización de los servicios que presten la asistencia social integral debe responder a los principios de atención permanente, actuación urgente, especialización de prestaciones y multidisciplinariedad profesional.

---

## 4.3. Derecho a la asistencia y representación jurídica

Se integran en este derecho:

a) La asistencia jurídica a las mujeres víctimas de violencia de género con insuficiencia de recursos económicos.

Consiste en la defensa y representación gratuita por abogado/a y procurador/a en los procesos judiciales y procedimientos administrativos que tengan causa directa o indirecta en la violencia sufrida, conforme a lo establecido en la Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita.

Las prestaciones de la asistencia jurídica gratuita contemplan:

- ◆ Asesoramiento y orientación jurídica.
- ◆ Defensa y representación gratuitas por abogado/a y procurador/a de oficio.
- ◆ Inserción gratuita de anuncios y edictos
- ◆ Exención de pago de depósitos necesarios para la interposición de recursos.
- ◆ Obtención de copias, testimonios y actas notariales.
- ◆ Reducción del 80% de los derechos arancelarios por el otorgamiento de documentos que tengan relación directa con el proceso. Estos derechos arancelarios no se percibirán cuando la interesada acredite ingresos por debajo del salario mínimo profesional.

Podrán ser beneficiarias del derecho a la asistencia jurídica gratuita las personas físicas cuyos recursos e ingresos económicos, computados anualmente por todos los conceptos y por unidad familiar, no superen el doble del salario mínimo interprofesional vigente en el momento de efectuar la solicitud, si bien existen excepciones a este principio dependiendo de las circunstancias sociales y familiares.

Para el caso de mujeres víctimas de violencia se establece que una misma dirección letrada pueda asumir la defensa en todos los procesos y procedimientos (penales, civiles y administrativos), siempre que deriven de la situación de violencia de género.

49

La solicitud para el reconocimiento del derecho a la asistencia jurídica gratuita se instará por la mujer ante el Colegio de Abogados del lugar en que se halle el Juzgado o Tribunal que conozca del proceso principal o ante el propio Juzgado que corresponda a su domicilio.

Los documentos necesarios que han de acompañar a la solicitud son, entre otros, los siguientes:

- Fotocopia del documento acreditativo de la identidad de la solicitante.
- Fotocopia del Libro de Familia.
- Certificado de empadronamiento de todas las personas que componen la unidad familiar (matrimonio no separado legalmente e hijos/as menores de edad).
- Certificado de convivencia.
- Declaración del impuesto sobre la renta de las personas físicas (IRPF) y, en su caso, declaración del impuesto sobre patrimonio de la unidad familiar o declaración del impuesto de sociedades, si se trata de una persona jurídica.
- Certificado de la agencia tributaria de no haber presentado declaración del IRPF, en el caso de que la unidad familiar no esté obligada a presentar la declaración.
- Certificado de bienes inmuebles expedido por la oficina del catastro.
- Nota simple del registro de la propiedad, si se alegan cargas del inmueble.

- Certificado de la vida laboral expedido por la Tesorería General de la Seguridad Social.
- Certificado del INEM en el que conste la percepción de ayuda por desempleo y el periodo al que se extiende.
- Certificado de cobro de pensiones públicas.
- Certificado de la Dirección General de Tráfico sobre la tenencia o no de vehículo.

La Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita del Colegio de Abogados es el órgano responsable, dentro de su ámbito territorial, de efectuar el reconocimiento de este derecho, a instancia de la solicitante.

---

Las mujeres víctimas de violencia de género que lo soliciten tienen derecho a la defensa jurídica gratuita y especializada de forma inmediata, sin perjuicio de que, si no se les reconoce con posterioridad el derecho a la asistencia gratuita, deban abonar los honorarios derivados de la intervención letrada.

---

#### b) Representación en juicio en casos con resultado de muerte o incapacidad definitiva.

50

Consiste en el ejercicio de la acción popular por parte de la Comunidad Autónoma de Canarias, y a través del Instituto Canario de la Mujer, en aquellos procedimientos penales derivados de situaciones de violencia de género que tengan como resultado la muerte o la incapacitación permanente y absoluta de la mujer debido a las secuelas de la violencia, previo consentimiento de la familia de la víctima.

En estos casos, a través de los servicios y centros especializados en la atención a mujeres víctimas de violencia de los que disponen los cabildos insulares, se facilita al entorno familiar directo de la víctima atención social, psicológica y/o jurídica, con el objetivo de atender los efectos de la situación de crisis que supone la muerte violenta de un familiar.

#### 4.4. Derechos laborales y prestaciones de la seguridad social

Estos derechos varían en función de que la trabajadora lo sea por cuenta ajena, por cuenta propia o funcionaria pública. Para ejercerlos, la mujer deberá acreditar la condición de víctima de violencia de género, como norma general con la Orden de Protección a su favor, salvo para la justificación de las ausencias o faltas de puntualidad en el trabajo, que podrá hacerlo mediante informe acreditativo de los servicios sociales de atención o servicios de salud, según proceda.

### Derechos de las trabajadoras por cuenta ajena:

- ♦ **Reducción de la jornada de trabajo**, con la disminución proporcional del salario, o la **reordenación** a través de la adaptación de su horario u otras formas de ordenación del tiempo de trabajo que se utilicen en la empresa. Este derecho puede hacerse efectivo en la forma en que haya sido recogido en el convenio colectivo correspondiente, mediante acuerdos entre empresa y representantes de los/as trabajadores/as, o ser acordado particularmente entre la trabajadora afectada y la empresa. En este supuesto es la mujer la que debe concretar el horario y establecer el periodo de disfrute.
- ♦ **Movilidad geográfica o cambio de puesto de trabajo**, teniendo derecho preferente a ocupar otro puesto, del mismo grupo profesional o categoría equivalente, que la empresa tenga vacante en cualquiera de sus centros de trabajo.  
El traslado o cambio tendrá una duración inicial de 6 meses y durante ese periodo la empresa tiene la obligación de reservar a la trabajadora el puesto que ocupaba anteriormente. Pasado este tiempo, la trabajadora podrá optar por el regreso a su puesto anterior o la continuidad en el nuevo, lo que conllevaría la pérdida del derecho de reserva al puesto inicial.
- ♦ **Extinción o suspensión voluntaria del contrato de trabajo**, que dará lugar al derecho a la situación legal de desempleo, pudiendo por tanto solicitar las prestaciones correspondientes.  
El periodo de suspensión con reserva del puesto de trabajo podrá ser por un periodo máximo inicial de seis meses, prorrogables por el/la juez/a por periodos de tres meses, hasta un máximo de dieciocho, teniendo ambos la consideración de periodos de cotización efectiva a efectos de las correspondientes prestaciones de la Seguridad Social por jubilación, incapacidad permanente, muerte o supervivencia, maternidad y desempleo.
- ♦ **Justificación de las ausencias o faltas de puntualidad** de la trabajadora motivadas por las situaciones físicas o psicológicas derivadas de la violencia de género, las cuales no se computarán como tales.

51

### Derechos de las trabajadoras por cuenta propia (autónomas):

- ♦ **Suspensión de la obligación de cotizar (por un plazo de seis meses)**, en caso de tener que cesar la actividad por causa de la violencia de género. Este periodo les será considerado como de trabajo efectivo a efectos de las prestaciones de la Seguridad Social y su situación será considerada como asimilada al alta.

### Derechos de las trabajadoras funcionarias públicas:

- ♦ **Reducción y reordenación de su tiempo de trabajo**, a través de la adaptación del horario, de la aplicación del horario flexible o de otras formas de ordenación del tiempo de trabajo que sean aplicables, siempre con la disminución proporcional del salario, en los supuestos de reducción de la jornada laboral.

- ♦ **Movilidad geográfica de centro de trabajo**, con preferencia para ocupar otro puesto que se encuentre vacante del mismo cuerpo o escala o de similares características que se encuentre vacante.
- ♦ **Solicitud de la situación de excedencia**, sin necesidad de haber prestado un tiempo mínimo de servicios previos y sin que se requiera plazo de permanencia en la misma.
- ♦ **Justificación de las ausencias o faltas de puntualidad** motivadas por las secuelas físicas o psicológicas derivadas de la violencia de género, las cuales no se computarán como tales.

El despido de una trabajadora víctima de la violencia de género mientras está ejerciendo su derecho a la reducción de jornada, reordenación de su tiempo de trabajo, movilidad geográfica, cambio de puesto de trabajo o suspensión de su contrato, se declarará nulo. Las ausencias al trabajo motivadas por la situación de violencia de género, acreditadas por los servicios sociales de atención o servicios de salud, no podrán ser tenidas en cuenta para justificar un despido de la trabajadora por causas objetivas motivadas por absentismo laboral.

---

Las empresas que formalicen contratos de interinidad para sustituir a trabajadoras víctimas de violencia de género tendrán derecho a una bonificación del 100% de las cuotas empresariales a la Seguridad Social por contingencias comunes, durante el periodo de suspensión de la trabajadora sustituida o durante el periodo de movilidad laboral o traslado de centro de trabajo.

---

## 4.5. Derechos económicos

- a) **Ayuda económica para mujeres víctimas de violencia de género con escasos recursos económicos y especiales dificultades para obtener un empleo.**

Esta ayuda tiene por objeto garantizar los derechos económicos de las mujeres víctimas de violencia de género y facilitar su autonomía personal y su integración social.

Va dirigida a aquellas mujeres que, siendo víctimas de violencia de género, cumplan en el momento de la solicitud y hasta que se resuelva sobre su concesión, los siguientes requisitos:

- ♦ Que carezcan de rentas superiores, en cómputo mensual, al 75 por 100 del salario mínimo interprofesional, excluida la parte proporcional de dos pagas extraordinarias.
- ♦ Que se presuma que, debido a su edad, falta de preparación general o especializada y circunstancias sociales, tengan especial dificultad para obtener un trabajo, por lo que se prevé que no participarán en programas de empleo.
- ♦ Que no convivan con el agresor.

- ♦ Que residan en el territorio de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- ♦ Que tengan su permiso de residencia en vigor, en caso de no tener la nacionalidad española.

El derecho a esta ayuda sólo podrá ser reconocido una vez y consistirá en un pago único que, con carácter general, será equivalente a seis meses de subsidio por desempleo, si bien este importe puede variar en razón de las circunstancias personales y familiares de la mujer.

El Instituto Canario de la Mujer es el organismo encargado de gestionar y resolver sobre las solicitudes, si bien son financiadas por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Los documentos que se deben aportar para la solicitud de esta ayuda son, entre otros, los siguientes:

- Documento acreditativo de la identidad de la solicitante, pasaporte o permiso de residencia, en caso de mujeres extranjeras
- Certificado de empadronamiento de la solicitante en alguno de los municipios de Canarias o, en casos excepcionales, otra documentación que resulte acreditativa de la residencia en la Comunidad Autónoma.
- Cualquiera de los siguientes documentos acreditativos de la condición de víctima de violencia de género:
  - Orden de protección.
  - Informe del Ministerio Fiscal sobre la existencia de indicios de la situación de violencia de género, hasta que se dicte la orden de protección.
  - Sentencia definitiva, o definitiva y firme, condenatoria por los hechos constitutivos de violencia de género, en la que se manifiesten medidas de protección a favor de la víctima.
- Informe del Servicio Canario de Empleo, que podrá ser solicitado por el Instituto Canario de la Mujer, previo consentimiento escrito de la solicitante, sobre la cesión de datos personales al Servicio Canario de Empleo para la emisión del mismo.
- Certificado de la Administración Tributaria, en relación con sus rentas y patrimonio, que solicitará el Instituto Canario de la Mujer, previo consentimiento de la interesada, mediante la firma del documento de cesión de datos personales de carácter tributario.

53

---

Esta ayuda económica de pago único es incompatible con la percepción de otras ayudas, subvenciones o ingresos con igual finalidad y objeto (por ejemplo, con la Renta Activa de Inserción).

En Canarias el procedimiento de concesión queda regulado mediante Orden de 26 de diciembre de 2006 (B.O.C. nº 252, de 30-12-2006).

---

### b) Ayudas económicas del Fondo Canario de Emergencia Social.

Tienen por finalidad atender de modo inmediato situaciones de emergencia social en las que pudieran encontrarse mujeres víctimas de violencia de género que carecen de recursos económicos suficientes.

Están destinadas a cubrir gastos relativos a necesidades fundamentales, como los siguientes:

- ◆ Básicas (alimentación, higiene, ropa, agua, luz, etc.).
- ◆ De alojamiento (alquileres, estancias temporales fuera de la vivienda habitual motivadas por el traslado a otra isla por razones judiciales, médicas, etc.).
- ◆ De transporte o desplazamiento.
- ◆ Sanitarias (medicamentos, tratamientos médicos, etc.).
- ◆ Formativo - laborales.
- ◆ Escolares (guarderías, material escolar, comedores escolares, etc.).
- ◆ Otras necesidades de carácter urgente.

54

Pueden solicitarlas mujeres víctimas de violencia de género mayores de edad o legalmente emancipadas, con residencia en la Comunidad Autónoma de Canarias, que en el momento de la solicitud acrediten carecer de los medios económicos suficientes para subsistir o satisfacer necesidades básicas en la situación de emergencia social devenida a consecuencia de la violencia de género.

Son los cabildos, a través de las oficinas insulares de atención a la mujer, las entidades encargadas de gestionar y resolver las solicitudes.

### c) Renta Activa de Inserción (RAI).

Se trata de un programa dirigido a personas en situación de desempleo, entre ellas mujeres víctimas de violencia de género con especiales necesidades económicas y dificultad para encontrar trabajo.

Algunos de los requisitos exigidos son:

- ◆ No tener derecho a prestaciones o subsidios por desempleo.
- ◆ Carecer de rentas superiores en cómputo mensual al 75% del salario mínimo interprofesional, excluida la parte proporcional de dos pagas extraordinarias.
- ◆ En el caso de las mujeres víctimas de violencia, acreditar tal situación.

La participación en el programa incluye la percepción de una renta económica (igual al 80% del Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM) mensual vigente) por un periodo determinado, así como el compromiso de la persona solicitante de participar en las actividades propuestas por el Servicio Público de Empleo, relacionadas con la inserción laboral.

Se deberá solicitar en la oficina de empleo correspondiente.

---

Las mujeres víctimas de violencia de género que se vean obligadas a cambiar su lugar de residencia en los 12 meses anteriores a la solicitud de la RAI o durante el periodo de percepción de la misma, y que así lo puedan acreditar, podrán recibir en un pago único una ayuda suplementaria de cuantía equivalente a tres meses de renta activa de inserción.

---

d) Ayudas públicas en beneficio de las víctimas directas e indirectas de los delitos dolosos y violentos con resultado de muerte, lesiones corporales graves, o daños graves en la salud física o mental, establecidas en la Ley 35/1995, de 11 de diciembre, de ayudas y asistencia a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual y reguladas mediante Real Decreto 738/1997, de 23 de mayo, modificado posteriormente por el Real Decreto 199/2006, de 17 de febrero. Se pueden tramitar, entre otros, en los centros de asistencia a las víctimas del delito.

e) Ayudas sociales como el acceso prioritario a las viviendas protegidas y residencias públicas de mayores, al ser consideradas colectivo prioritario.



## El tratamiento de la violencia de género





## 5. La actuación ante los casos de violencia (I)

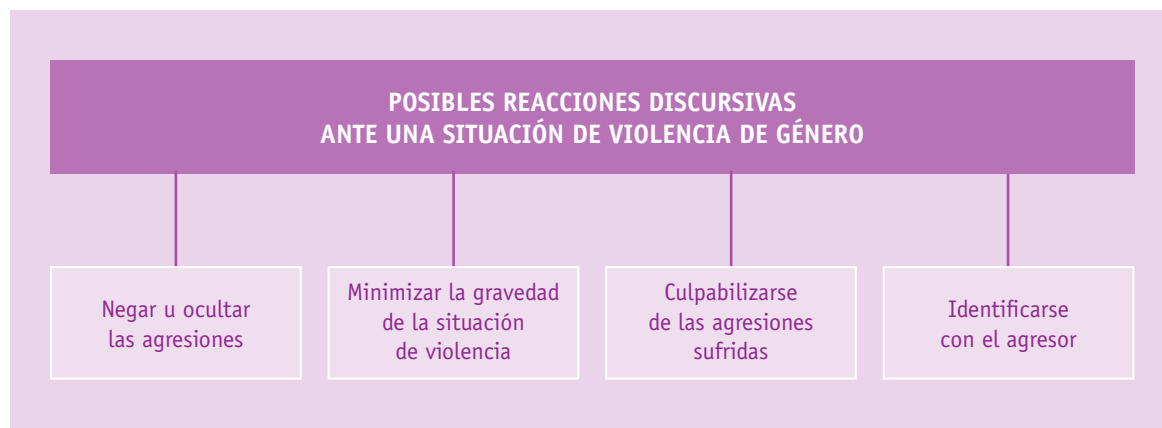
Uno de los elementos claves para el tratamiento efectivo de la violencia de género y su erradicación es comprender los contextos donde se genera y las dificultades para identificarla, así como sus causas y consecuencias. Saber cómo detectarla, orientar a las mujeres y actuar adecuadamente mejorará las actuaciones y la intervención con quienes la sufren, con el objetivo de minimizar los efectos y su perpetuación social.

### 5.1. La detección

Generalmente, las mujeres que sufren malos tratos son incapaces de ayudarse a sí mismas debido al deterioro psicológico que presentan como consecuencia de la violencia reiterada. Por eso la detección y la atención profesional representan un apoyo clave para romper con la violencia de género y facilitar la normalización de la vida de la mujer y de las personas que de ella dependen, su reincorporación a la vida social y su recuperación psicológica.

Por otra parte, los discursos de negación, legitimación, justificación o naturalización de la violencia de género que siguen vigentes en nuestra sociedad y en una parte de las y los profesionales que intervienen en el proceso, así como los mitos y estereotipos mediante los que se transmiten, provocan en las mujeres un estado de conflicto e inseguridad en la percepción e interpretación de la agresión que están sufriendo, que paraliza o anula su capacidad de reacción y la búsqueda de soluciones y dificulta la detección por parte de los servicios que deben intervenir.

Todo ello puede ocasionar diversas reacciones por parte de la mujer que es víctima de malos tratos, tal como se esquematiza en el siguiente cuadro:



En muchos casos, la negación o naturalización de la violencia por parte de las mujeres víctimas está condicionada por las siguientes circunstancias:

60

- ♦ Miedo a reconocer el problema por temor a la desprotección, la falta de seguridad, los trastornos en la vida propia y en la de las hijas e hijos, etc.
- ♦ Miedo a las amenazas y a sufrir acoso si se intenta romper la relación.
- ♦ Vergüenza por el hecho de ser víctima de violencia y por el miedo a ser juzgada.
- ♦ Sentimientos de culpa porque, en ocasiones, llegan a asumir que la violencia es merecida.
- ♦ Sentimientos de comprensión y protección hacia el agresor, por sus circunstancias personales.
- ♦ Percepción de que el maltrato no es severo, así como incapacidad para prever la evolución del mismo e identificar el peligro.
- ♦ Miedo al futuro, especialmente cuando tienen menores o personas a su cargo.

Ante tales discursos es importante que las mujeres comprendan que **el agresor**:

- ♦ Emplea la violencia para dominar e infundir temor en ella, como un ejercicio de poder, con el fin último de doblegarla.
- ♦ Tiene un concepto estereotipado y sexista sobre la masculinidad y la feminidad. Ha interiorizado valores tradicionales de la superioridad masculina y piensa que es «su mujer», por lo que puede hacer con ella lo que considere.

- ♦ Tiende a justificar la conducta violenta culpabilizando a la mujer. Le atribuye que su comportamiento no es el apropiado. No asume la responsabilidad de las agresiones considerando que el problema no es de él. Habitualmente lo proyecta hacia causas externas (familia, trabajo, estrés, desempleo, ebriedad, provocación por parte de la mujer).
- ♦ Emplea estrategias para minar la seguridad, la autonomía y la autoestima de la mujer, tales como el aislamiento social (intenta impedir sus relaciones con familiares, amistades, compañeros/as de trabajo, etc.); la descalifica y humilla; desprecia y critica su trabajo, su conducta o actitudes, su modo de tratar a las/os hijas/os, etc.
- ♦ Su comportamiento en el ámbito privado no se corresponde con su actitud y conducta en el público. En el ámbito social puede ser un individuo respetado y respetuoso, amable, solidario, equilibrado.
- ♦ Es manipulador y controlador. En ocasiones utiliza a los hijos/as como un medio para poder seguir maltratando.
- ♦ Ofrece grandes resistencias a cambiar, pues no reconoce sus actos como delictivos.

---

Muchas veces las mujeres presentan signos evidentes de la situación de violencia que se ejerce sobre ellas, especialmente físicos. En otros muchos casos las señales no son tan evidentes, por lo que la detección se puede apoyar en la observación de indicios de tipo psicosocial, sociosanitarios, laborales o económicos, que constituyen evidencias o pruebas relevantes para poder orientar y apoyar a la mujer.

---

## 5.2. La orientación

Las mujeres deben estar informadas y saber cómo tienen que actuar para su propia protección. Por eso, es necesario emprender medidas de información y sensibilización.

a) Ante una situación de violencia de género hay algunas cuestiones generales que las mujeres y las personas que las rodean han de tener en cuenta:

- ♦ **Denunciar desde los primeros momentos.** Los malos tratos se agravan progresivamente con el paso del tiempo. No denunciar por miedo nunca tiene resultados positivos. Volverá a suceder y cada vez será peor. Para la mujer tomar esta decisión no es fácil, por lo que una vez informada de su derecho a hacerlo, es conveniente respetar sus tiempos en el proceso de toma de decisiones, con el objetivo de establecer el plan de protección y evitar la victimización<sup>11</sup> secundaria.

---

<sup>11</sup> La victimización es el proceso por el que una persona sufre las consecuencias de un hecho traumático. La victimización secundaria se refiere a las consecuencias psíquicas (no deliberadas pero efectivas) que la víctima recibe en su relación con los/as profesionales que la asisten (incomprensión, interrogatorios, reconstrucción de los hechos, demora de los procesos, etc.).

- ♦ **Buscar ayuda.** Desde el primer momento hay que buscar información, orientación y asesoramiento especializado, incluso antes de interponer la denuncia, a través de los servicios y centros destinados a este fin.
- ♦ **Utilizar los recursos de protección.** Tras la denuncia, puede que la situación de riesgo continúe e incluso se incremente. Habrá que orientar a la mujer y facilitar la solicitud de medidas de protección, si fuera preciso, tanto en el ámbito judicial (orden de protección o medidas cautelares como el alejamiento) como en el social (acogimiento en un centro, teleasistencia móvil<sup>12</sup>, etc).
- ♦ **No acercarse o contactar con el agresor.** Es de vital importancia informar sobre las consecuencias que esto puede ocasionar, así como sobre el incumplimiento de la orden de alejamiento y, si fuera el caso, de la necesidad de comunicar a la policía cualquier violación de la misma por parte del agresor. Habitualmente, las amenazas van en serio. Aunque el agresor no parezca peligroso para las demás personas, sí puede serlo para la mujer. Nunca se debe minimizar el riesgo.

b) Cuando existe la sospecha o la certeza de que una mujer está siendo víctima de violencia, se deben seguir, en términos generales, las siguientes pautas de actuación:

- ♦ Establecer una comunicación fluida con la mujer empleando técnicas como la escucha activa. Este marco de escucha y comunicación es básico, ya que el silencio contribuye a la prolongación y la cronificación de la situación de violencia de género, hace a las mujeres más vulnerables y las expone a un mayor deterioro, llegando incluso a peligrar su vida.
- ♦ Generar procesos adecuados para que la mujer pueda verbalizar o relatar su historia de maltrato, sus experiencias y sentimientos, sus necesidades y demandas.
- ♦ Apoyarla en la expresión de sus sentimientos, su canalización y la comprensión de lo que le está ocurriendo, así como en el desarrollo que permitan afrontar el problema, lo que la ayudará a generar el proceso de ruptura y a adoptar la determinación de solicitar ayuda externa.
- ♦ Promover una relación profesional de apoyo a la mujer en la toma de decisiones.
- ♦ Orientarla sobre sus derechos y las oportunidades que tiene a su alcance para poner fin al círculo de la violencia. La orientación consiste en estimular los procesos de análisis, abriendo el abanico de posibilidades para salir de la situación, pero nunca debe ser una imposición por parte del/a profesional.
- ♦ Desarrollar actuaciones encaminadas a una atención que incluya información, orientación y asesoramiento, al menos en las áreas social, psicológica, jurídica y sanitaria.
- ♦ Poner en comunicación a la mujer con los recursos especializados en esta materia, si no se dispone de los medios y programas apropiados en los recursos de base, al objeto de que pueda recibir la asistencia social integral que precisa.

<sup>12</sup> Ofrece a las mujeres víctimas de violencia una atención inmediata y a distancia las 24 horas, ante una situación de emergencia, a través de un centro coordinador preparado para dar una respuesta a la situación de crisis, bien por sí mismo o movilizándolo otros recursos. Se solicita a través de la Administración Local: cabildos y ayuntamientos.

## 6. La actuación ante los casos de violencia (II)

El objetivo fundamental en la intervención con las mujeres que están siendo o han sido víctimas de violencia debe ser el reestablecimiento del control sobre su vida y su autonomía personal, trabajando en la construcción o mejora de su autoestima y autorespeto.

Mediante el conocimiento de las causas, el ciclo y las consecuencias de este tipo de violencia, se tratará de generar en ella recursos personales que refuercen su capacidad de afrontar la situación de violencia sufrida. Para ello se habrá de promover la comunicación y la utilización de las redes de apoyo, familiares y sociales, y de los recursos jurídicos, sanitarios, sociales o de cualquier otra índole, para su recuperación y la ruptura con la situación de violencia de género. La finalidad última debe ser facilitar a la mujer el inicio de una vida diferente, sin violencia.

Los servicios sociales municipales, los centros sanitarios, los cuerpos y fuerzas de seguridad y los servicios de emergencia, fundamentalmente, suponen para la mujer una puerta de entrada en la búsqueda de soluciones. El trabajo en red, la coordinación y la colaboración entre estos recursos y los servicios especializados en la atención a mujeres víctimas de violencia de género, debe darse y orientarse hacia una adecuada intervención y su posterior seguimiento.

63

### 6.1. Procedimientos a seguir

En las situaciones de violencia de género, sería una garantía para la seguridad de la víctima que la propia mujer y su entorno familiar conocieran los procesos, los procedimientos a seguir y los recursos de los que disponen. No obstante, es frecuente que esto no sea así, y por eso son las y los profesionales de la atención social, sanitaria, de emergencia, policial o jurídica quienes tienen que tener capacitación y formación plena en el protocolo de atención, tanto inmediata como de acompañamiento, derivación e intervención integral por el servicio que corresponda a las circunstancias personales y sociales de las mujeres.

Cuando cualquier profesional tenga que intervenir en la atención a una mujer víctima de violencia de género, deberá promover y facilitar el encauzamiento del caso hacia los recursos de atención especializada oportunos de la Red Canaria de Servicios y Centros de atención a mujeres víctimas de violencia de género.

El Servicio Canario de la Salud dispone de un Protocolo de Actuación Sanitaria ante la Violencia de Género en el Ámbito Doméstico<sup>13</sup>, de aplicación para los centros sanitarios públicos de atención primaria y especializada<sup>14</sup>, así como los concertados.

#### 6.1.1. Qué ha de hacer una mujer<sup>15</sup> ante una agresión o situación de riesgo (o quien pueda acompañarla, en función de la gravedad de su estado).

##### a) Si se ha sufrido una agresión:

- ♦ Llamar al 1-1-2, comunicar los hechos y pedir orientación y acompañamiento, si se precisa.
- ♦ Acudir o ser trasladada al centro sanitario de atención primaria o servicio de urgencias hospitalarias más cercano, según la gravedad, para recibir atención médica inmediata y disponer de un diagnóstico preciso (informe médico) sobre la naturaleza de la agresión y las lesiones causadas (tanto físicas como psíquicas).
- ♦ En caso de agresión sexual, es muy importante que la mujer acuda o sea trasladada al centro sanitario preferentemente en un hospital, sin lavarse ni cambiarse la ropa, hasta después del reconocimiento médico, así como a la interposición de la denuncia.
- ♦ Tras el reconocimiento médico, debe solicitarse el **parte de lesiones**<sup>16</sup> y el informe médico que lo acompaña cuando se trata de violencia sobre las mujeres en el ámbito doméstico y de violación, en los que se recogen al detalle las lesiones producidas, la causa de las mismas, el posible autor y circunstancias en las que ha tenido lugar la agresión. El parte de lesiones constituye uno de los puntos de partida de las diligencias previas o sumario penal por lesiones o muerte, por lo que es imprescindible solicitar copia del mismo al objeto de poder adjuntarla a la denuncia de los hechos.
- ♦ Si la mujer no pudiera por sí misma acudir a un centro sanitario, cualquier persona puede activar los servicios de urgencias llamando al 1-1-2.
- ♦ Si, pese a haber sufrido una agresión, no se presentan lesiones que requieran asistencia sanitaria, es importante acudir a los servicios sociales de atención especializada a mujeres víctimas de violencia de género para recibir el apoyo y el asesoramiento correspondiente.
- ♦ Ante una agresión o situación de riesgo se deberá informar a la mujer de su derecho a presentar denuncia.

64

<sup>13</sup> Se puede consultar en la web [www.gobiernodecanarias.org/sanidad/scs](http://www.gobiernodecanarias.org/sanidad/scs)

<sup>14</sup> Instrucción nº 3/03 del director del Servicio Canario de la Salud por la que se establecen los modelos de documentos oficiales y trámites a cumplimentar por el personal facultativo en los supuestos de prestación de asistencia sanitaria por lesiones que pudieran ser constitutivas de falta o delito.

<sup>15</sup> El hecho de ser extranjera y carecer de tarjeta sanitaria no es un impedimento para ser atendida en los servicios sanitarios de urgencia, para disponer de parte de lesiones y el informe médico para presentar denuncia.

<sup>16</sup> El parte de lesiones constituye un documento imprescindible, ya que es el punto de partida para la apertura de diligencias previas en el procedimiento judicial que se vaya a seguir.

---

Cualquier profesional que en el desempeño de sus funciones tuviera conocimiento de una situación de emergencia en la que pudiera encontrarse una mujer, por haber sufrido una agresión (física, psicológica, sexual,...) o estar en una situación de riesgo inminente de sufrirla, tras efectuar su intervención, en cumplimiento de las funciones que le correspondan, contactará con el **Teléfono de Urgencias y Emergencias 112** para poner en conocimiento el caso y para que desde la Sala Operativa se activen los recursos oportunos según las circunstancias (sanitarios, policiales y sociales, fundamentalmente).

---

b) Si se está o cree estar en situación o amenaza de riesgo de agresión:

- ♦ Ante cualquier situación de emergencia por amenaza o riesgo de violencia de género, la mujer, la persona que conozca los hechos o cualquier profesional de los servicios públicos, pueden ponerse en contacto con los servicios sociales de atención inmediata, especialmente con el Dispositivo de Emergencia para Mujeres Agredidas (DEMA), al que se accede llamando al 1-1-2.
- ♦ El DEMA ofrece a la mujer orientación especializada y acompañamiento en los trámites a seguir para recibir atención médica en caso de agresión, para la interposición de la denuncia o la solicitud de medidas de protección, entre otros aspectos. Además proporciona acogida inmediata a la mujer y menores de ella dependientes, si fuera preciso, en su isla de residencia.
- ♦ Si la víctima teme por su seguridad o la de sus hijas/os y necesita protección, debe abandonar el domicilio, llevando consigo los objetos y la documentación que a continuación se detalla:
  - Las llaves de la vivienda.
  - Enseres personales.
  - Documentación personal: DNI, pasaporte, cartilla de la Seguridad Social, tarjetas sanitarias, Libro de Familia, entre otros.
  - Libreta de ahorros, tarjeta de crédito o datos de cuentas bancarias.
  - Nómina de la persona con la que convive o copia de la declaración del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas (I.R.P.F.).
  - Contrato de arrendamiento de la vivienda o escrituras de propiedad.
  - Permiso de residencia y trabajo, si no tiene nacionalidad española.
  - Documentos o informes médicos.
  - Medicamentos habituales.

- ♦ Si la mujer necesitara ayuda para salir del domicilio, lo oportuno es llamar a la policía o al Teléfono de Urgencias 1-1-2. El hecho de abandonar la vivienda habitual por esta causa no conlleva la pérdida de derechos.
- ♦ Si no fuese posible recoger los enseres personales y la mujer teme regresar sola al domicilio, deberá solicitar acompañamiento policial, preferiblemente en el momento de presentar la denuncia.

### RECUERDA:

---

Ante una situación de riesgo o de emergencia: **Llama al 1-1-2**

---

#### 6.1.2. Cómo y dónde presentar la denuncia

- ♦ La denuncia puede interponerse en la Comisaría de Policía, en el Cuartel de la Guardia Civil o en el Juzgado de Guardia del partido judicial donde se han producido los hechos.
- ♦ Debe ser lo más detallada posible: identificar al agresor; exponer cómo se produjo la agresión; incluir la fecha, hora y lugar, y la presencia de testigos, en su caso; hacer constar textualmente los insultos, amenazas y demás humillaciones recibidas; mencionar agresiones sufridas con anterioridad y otras denuncias presentadas, si las hubiera, y procurar no ocultar ni omitir circunstancia alguna o detalles que puedan ser relevantes.
- ♦ Adjuntar a la denuncia el parte de lesiones, si se dispone del mismo.
- ♦ Antes de firmar la denuncia es recomendable leerla detenidamente, a fin de comprobar que ha quedado recogido todo, tal y como ocurrió o se relató. La o el agente policial o judicial deberá entregar a la mujer copia del texto de la denuncia.
- ♦ En el momento de interponer la denuncia se puede solicitar una orden de protección si existe una situación objetiva de riesgo para la mujer y para las personas que dependen de ella.
- ♦ Si la denuncia se formulara ante los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, es preferible hacerlo en los servicios especializados de atención a mujeres, como son los Servicios de Atención a la Mujer o a la Familia (SAM o SAF), en el caso del Cuerpo Nacional de Policía, o los Equipos de Mujer y Menores (EMUMES), en el de la Guardia Civil. En algunos municipios, la Policía Local también cuenta con servicios de este tipo.
- ♦ Antes de interponer la denuncia, si lo considera necesario, la mujer víctima o en riesgo de agresión puede solicitar asesoramiento jurídico especializado a través de los servicios municipales e insulares, en los que la informarán sobre cómo y dónde debe presentarla.
- ♦ Las mujeres víctimas de violencia de género tienen garantizada por ley la asistencia jurídica de forma inmediata, sea preceptiva o no la intervención letrada. Si carecen de recursos económicos, el Sistema de Justicia Gratuita cubre el coste de la asistencia letrada; en otro caso, deberán abonar los honorarios resultantes de la intervención.

## RECUERDA:

---

No sólo las agresiones físicas son denunciables. La violencia psicológica y sexual están tipificadas como delito.

---

### 6.1.3. El juzgado y los procesos judiciales

Desde el año 2005, en aplicación de lo establecido en la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, vienen funcionando los **Juzgados de Violencia sobre la Mujer (JVM)**, especializados y competentes para conocer de la instrucción y, en su caso, del fallo de las causas penales en esta materia, así como de aquellas causas civiles relacionadas, de forma que una y otras en la primera instancia sean objeto de tratamiento procesal en la misma sede.

En el orden penal, conocen de los siguientes supuestos:

- ♦ De la instrucción de los procesos para exigir responsabilidad penal por distintos delitos, entre ellos, homicidio, aborto, lesiones u otros cometidos con violencia o intimidación o contra los derechos y deberes familiares, siempre que se hayan cometido contra:
  - Quien haya sido su esposa, o mujer que esté o haya estado ligada al agresor por relación de afectividad, con convivencia o sin ella.
  - Las y los descendientes propios o de la pareja, o las/os menores o incapaces que convivan con el agresor o que se hallen sujetos a la potestad, tutela, curatela, acogimiento o guarda de hecho de la esposa o conviviente.
- ♦ De la adopción de las órdenes de protección a las víctimas.
- ♦ De determinadas faltas y su fallo.

67

Delitos relacionados con la violencia de género:

- Delitos contra la vida: homicidio, asesinato,...
- Delitos contra la integridad física y psíquica: lesiones, delito de malos tratos no habituales (contra la mujer o descendientes),...
- Delitos contra la libertad: detención ilegal (secuestro de la mujer por parte del agresor), amenazas, coacciones,...
- Delitos contra la integridad moral: tratos degradantes (delito de violencia doméstica habitual).
- Delitos contra la libertad sexual: agresiones sexuales, violación, abusos sexuales,...

- Delitos contra los derechos y deberes familiares: incumplimiento de obligaciones de asistencia familiar, de prestaciones económicas a favor del/de la cónyuge, hijas/os,...
- Delitos contra el honor: calumnias, injurias.

---

Todos estos delitos pueden conllevar, según el caso, penas de prisión, multa, trabajos en beneficio de la comunidad, inhabilitación para el ejercicio de determinados derechos (como la patria potestad, el porte de armas, etc.) o penas accesorias tales como el alejamiento del agresor.

También, cuando concurren determinadas circunstancias, la pena puede ser suspendida o sustituida, bajo la condición, en la mayoría de los casos, del cumplimiento de determinadas obligaciones o deberes.

---

En el orden civil, conocen, entre otros, de asuntos como:

- ♦ Filiación, maternidad y paternidad.
- ♦ Nulidad del matrimonio, separación y divorcio.
- ♦ Delitos contra la libertad y la integridad moral.
- ♦ Delitos contra los derechos y deberes familiares.

68

Para que los Juzgados de Violencia sobre la Mujer puedan conocer sobre estos asuntos es necesario que:

- ♦ Una de las partes del proceso civil sea la víctima de los actos de violencia de género (es decir, que sea mujer y además mantenga o haya mantenido con el agresor, hombre, una relación sentimental de pareja).
- ♦ Una de las partes del proceso civil sea imputado como autor, inductor o cooperador en la realización de los actos de violencia de género.
- ♦ Se hayan iniciado por el o la juez/a de violencia sobre la mujer actuaciones penales por delito o falta, relacionados con violencia de género.

En los partidos judiciales en los que no se ha creado el **Juzgado de Violencia sobre la Mujer** el conocimiento de los asuntos corresponderá a los juzgados de instrucción o primera instancia e instrucción, en su caso, que compatibilizarán estas materias con las del resto del orden jurisdiccional penal o penal-civil de su partido judicial.

---

Lo más destacable en materia judicial es la atribución a un solo juez de la jurisdicción civil y penal en todos los supuestos que exista algún acto violento contra la mujer por parte del marido o de quien estuviera vinculado a ella por análoga relación.

---

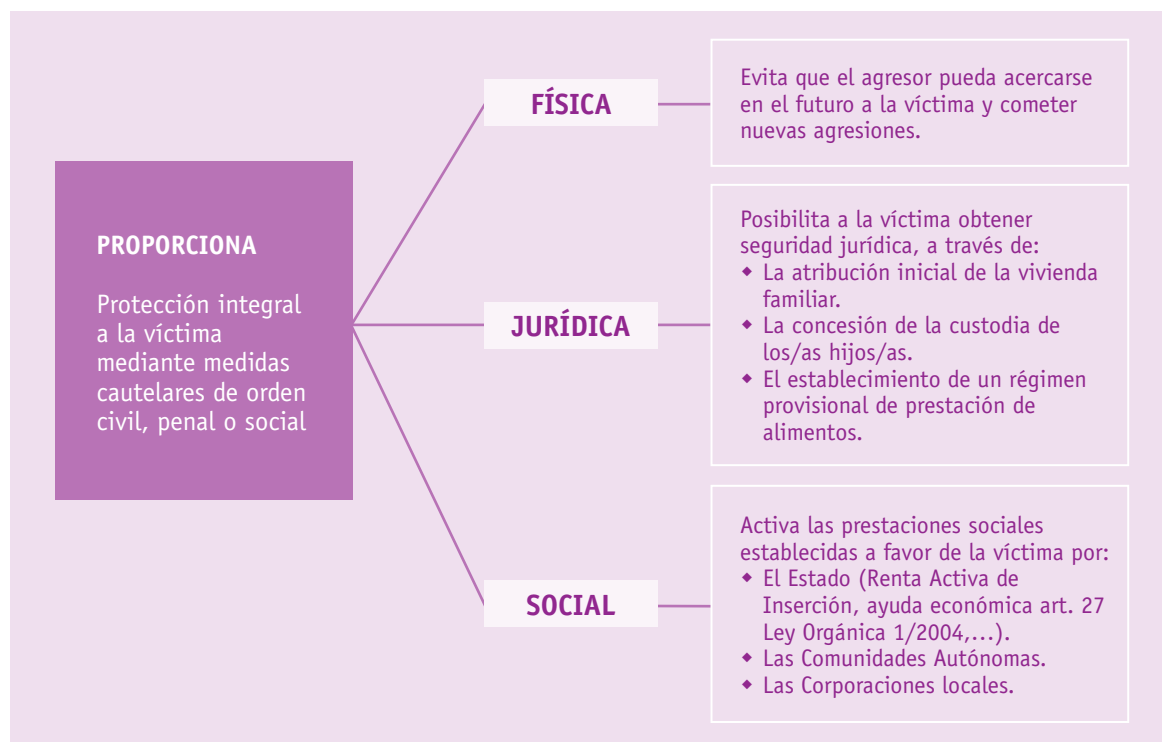
## Los juicios rápidos

En funcionamiento desde el año 2002. Posibilitan los procedimientos inmediatos para determinados delitos y faltas con una especial incidencia social, como es el caso de los malos tratos, cuando éstos estén castigados con penas privativas de libertad no superiores a cinco años, o de otra naturaleza, que no excedan los diez años y que sean de sencilla instrucción. En estos supuestos se puede establecer un procedimiento abreviado.

### 6.1.4. Cómo solicitar una orden de protección

- ♦ La orden de protección es una medida a la que pueden acogerse las víctimas de violencia doméstica cuando haya indicios fundados de la comisión de un delito o falta contra la vida, la integridad física y moral, la libertad sexual o la libertad y seguridad de la mujer.
- ♦ Se obtiene a través de un procedimiento legal sencillo y rápido, pues se pone en marcha en un plazo máximo de 72 horas a través del cual, en una misma resolución judicial, se pueden acordar medidas de protección cautelar de naturaleza civil y penal, permitiendo además la activación de instrumentos de protección social como el acceso a centros de atención inmediata, ayudas económicas, etc. Entre las medidas que se pueden adoptar están el uso de la vivienda, la custodia de las/os menores, la pensión de alimentos, la medida de alejamiento para el agresor o la prisión provisional.
- ♦ Se puede solicitar en el juzgado (al juez/a o al Ministerio Fiscal), en los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad, en las oficinas de asistencia a las víctimas del delito, en los servicios sociales y en otras instituciones dependientes de las administraciones públicas. La puede solicitar la propia víctima, personas de su entorno familiar más inmediato o su representante legal, y asimismo puede ser adoptada *de oficio* por el juez o la jueza.
- ♦ Los formularios para solicitar la orden de protección deberán estar disponibles para las víctimas en todos los centros de las instituciones públicas en las que puede solicitarse. Para conocer la documentación necesaria se puede consultar la página Web del Instituto de la Mujer ([www.mtas.es/mujer/violencia](http://www.mtas.es/mujer/violencia)).
- ♦ Recibida en el Juzgado de Guardia la solicitud, el juez o la jueza convocará a las partes y resolverá sobre las medidas solicitadas. Una vez adoptadas, el Auto de Orden de Protección se comunicará a la víctima.

## CÓMO FUNCIONA LA ORDEN DE PROTECCIÓN<sup>17</sup>



70

### Qué hacer en el supuesto de mujeres extranjeras en situación administrativa irregular.

La Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, garantiza los derechos a todas las mujeres víctimas de violencia de género, con independencia de su origen, religión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

El Reglamento de Extranjería, en su artículo 46, contempla la posibilidad de obtener autorizaciones de residencia temporal a mujeres inmigrantes víctimas de violencia de género, cuando se haya dictado a su favor una orden de protección.

<sup>17</sup> Fuente: Ministerio de Justicia

Cuando una mujer extranjera en situación administrativa irregular quiera denunciar:

- ♦ Se le deberá informar sobre la orden de protección y la posibilidad de autorización de residencia temporal en territorio español por circunstancias excepcionales.
- ♦ En el caso de que se dicte orden de protección, tendrá derecho a la «autorización de residencia temporal» por circunstancias excepcionales, prevista en la Ley<sup>18</sup> y el Reglamento de Extranjería<sup>19</sup>.

#### 6.1.5. Cómo actuar ante el conocimiento de un caso de malos tratos

El maltrato hacia la mujer no es un problema de ámbito privado. La sociedad en su conjunto y, especialmente, las y los profesionales vinculados a la intervención social, sanitaria, policial, jurídica o judicial pueden y deben actuar. Por ello:

- ♦ Si existe la sospecha de que una mujer está siendo agredida, se debe poner en conocimiento de la autoridad competente (policía, juzgado), o contactar con el Servicio de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género localizado en la Sala Operativa del CECOES<sup>20</sup> 1-1-2.
- ♦ Las personas que presencien un episodio violento deben prestarse como testigos de la víctima.
- ♦ Un familiar de la mujer que está sufriendo malos tratos puede solicitar la orden de protección.

71

---

Denunciar los casos de violencia contra las mujeres es un deber social.

---

#### 6.1.6. Advertencias que se deben dar a la mujer para su propia seguridad

Lo habitual es que tras el primer contacto entre la mujer y el/la profesional que la atiende, ésta regrese a su domicilio. Por eso es fundamental que, en la medida de las posibilidades, se informe a la mujer sobre la necesidad de contar con estrategias de autoprotección frente a posibles agresiones.

Algunas advertencias pueden ser:

- ♦ Conocer el Teléfono 1-1-2 y marcarlo en caso de necesitar ayuda urgente. También es importante enseñar esto a las hijas e hijos.

<sup>18</sup> Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, modificada por la L.O. 8/2000, de 20 de diciembre y por la L.O. 14/2003, de 20 de noviembre.

<sup>19</sup> Real Decreto 2393/2004, de 30 de diciembre, por el que aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero.

<sup>20</sup> Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad del Gobierno de Canarias.

- ♦ Concertar determinadas señales con personas cercanas (familiares, vecinos/as, amistades) que tengan conocimiento de la situación, para que llamen a la policía en caso de necesitar ayuda.
- ♦ Si la agresión es inevitable, procurar colocarse cerca de la puerta de salida o cualquier otro espacio que permita huir.
- ♦ En el momento del ataque es conveniente hacer todo el ruido posible, esto podrá alertar a otras personas de la agresión.
- ♦ Tras la agresión es importante no alterar el orden de las cosas y guardar todo lo que pueda servir de prueba (ropa rota o ensangrentada, objetos destruidos, armas, etc.).
- ♦ Si la mujer decide abandonar el domicilio, es recomendable planificarlo antes en la medida de las posibilidades. En la Red de Recursos de Atención Especializada a mujeres víctimas de violencia existen centros destinados a la acogida temporal. Si decide dar este paso es aconsejable no informar sobre sus planes. Cualquier indicio puede alertar al agresor de la decisión tomada.
- ♦ Cuando la separación entre la mujer y el agresor se ha producido porque existe una orden de alejamiento o porque ha cesado la convivencia, la mujer debe saber que cualquier contacto con él a solas supone una situación de riesgo aunque no lo parezca.

#### **RECUERDA:**

---

72

Las mujeres que deciden abandonar la situación de violencia desde que aparecen las primeras agresiones son minoría. La mayoría toma esta decisión después de varios años soportando una situación continuada de malos tratos y tras varios intentos de romper la relación.

---

## **6.2. La importancia de las y los agentes sociales en la prevención y atención a las situaciones de violencia de género.**

En Canarias hay que destacar la labor desempeñada por el movimiento asociativo de mujeres en el empeño de denunciar y hacer visible la violencia de género, junto con la relevancia que en los últimos tiempos están teniendo las entidades de iniciativa social, fundaciones o áreas de la mujer de los sindicatos en la gestión de proyectos específicos relacionados con la prevención, la asistencia y la atención a las mujeres víctimas (gestión de centros de acogida temporal, servicios de información y orientación, programas de intervención especializada, etc.). Además, en algunas de las islas existen plataformas a modo de foros contra la violencia de género, que agrupan a diferentes colectivos, asociaciones de mujeres, organizaciones sindicales, políticas, vecinales, así como a personas a título individual preocupadas por la violencia contra las mujeres con el fin de aunar esfuerzos y mostrar una postura de rechazo y denuncia pública.

La comunidad en general y los recursos disponibles (sociales, sanitarios, educativos, ...), junto con las corporaciones municipales e insulares, como administraciones públicas más cercanas a la ciudadanía, son un instrumento esencial, tanto para la prevención y la erradicación de la violencia contra las mujeres, como para la atención directa y el apoyo a las personas que la sufren. Por ello, es tarea prioritaria el desarrollo de políticas municipales e insulares en tal sentido, así como la creación de foros y el establecimiento de protocolos locales que favorezcan el intercambio de experiencias y faciliten una acción conjunta coordinada y eficaz.

**Algunas de las actuaciones que desde el ámbito local se pueden impulsar son:**

- ◆ Proporcionar a las mujeres información sobre qué hacer, dónde acudir y los derechos que las asisten, así como sobre los recursos y medidas disponibles para su seguridad y protección ante la violencia de género. Uno de los aspectos que incide en el sentimiento de seguridad y protección de las víctimas es que éstas conozcan los derechos que las amparan y los recursos de apoyo que tienen a su disposición. Esto se consigue a través de la labor de orientación, información y asesoramiento, que se debe realizar de forma estable y continuada desde el ámbito municipal y, con carácter más especializado, desde los servicios de los que disponen los cabildos insulares para la atención integral (social, jurídica, psicológica y laboral).
- ◆ Facilitar a las mujeres víctimas de malos tratos y en situación de especial necesidad el acceso a las ayudas y los recursos municipales.
- ◆ Divulgar o dar a conocer de manera generalizada los servicios y prestaciones existentes.
- ◆ Promover la coordinación con otras administraciones y profesionales para la atención conjunta, la derivación y el seguimiento de los casos, sin olvidar que en Canarias existen entidades sociales y asociaciones de mujeres que igualmente trabajan en esta labor.
- ◆ Evitar la victimización secundaria de las mujeres mediante una actuación coordinada entre las/os diferentes profesionales que intervengan en su atención.
- ◆ Llevar a cabo acciones de sensibilización de la comunidad sobre la violencia de género, así como actividades preventivas que promuevan valores de igualdad y rompan con los estereotipos que fomentan y refuerzan las relaciones desiguales entre mujeres y hombres.

Algunos elementos claves para seguir avanzando son:

- ◆ El abordaje integral y la calidad de las actuaciones.
- ◆ La intervención con perspectiva de género.
- ◆ La colaboración y la coordinación interinstitucional.
- ◆ La transversalidad de género<sup>21</sup>.
- ◆ La formación en género, igualdad y violencia contra las mujeres.
- ◆ La coordinación.
- ◆ La participación social
- ◆ Los diagnósticos, protocolos de actuación y acuerdos de colaboración interinstitucionales.
- ◆ La investigación, estudio y análisis.
- ◆ Los equipos multidisciplinares e interdisciplinares.
- ◆ Los espacios para contrastar experiencias y aprendizajes.
- ◆ El conocimiento sobre buenas prácticas.
- ◆ Las evaluaciones y reprogramaciones.

---

<sup>21</sup> Integración de la perspectiva de género en la planificación, ejecución y evaluación de las políticas públicas, considerando sistemáticamente las diferentes situaciones, necesidades y problemas, condiciones, limitaciones, prioridades e intereses de hombres y mujeres, a efectos de promover la igualdad de oportunidades y evitar el impacto diferencial en función del género. Se trata de una estrategia que persigue: integrar la igualdad de oportunidades en las políticas y prácticas cotidianas de los poderes públicos, evitar los desequilibrios y desigualdades existentes en la sociedad, involucrando tanto a mujeres como a hombres y acabar con cualquier tipo de discriminación basada en el sexo.

## Medios y recursos contra la violencia de género





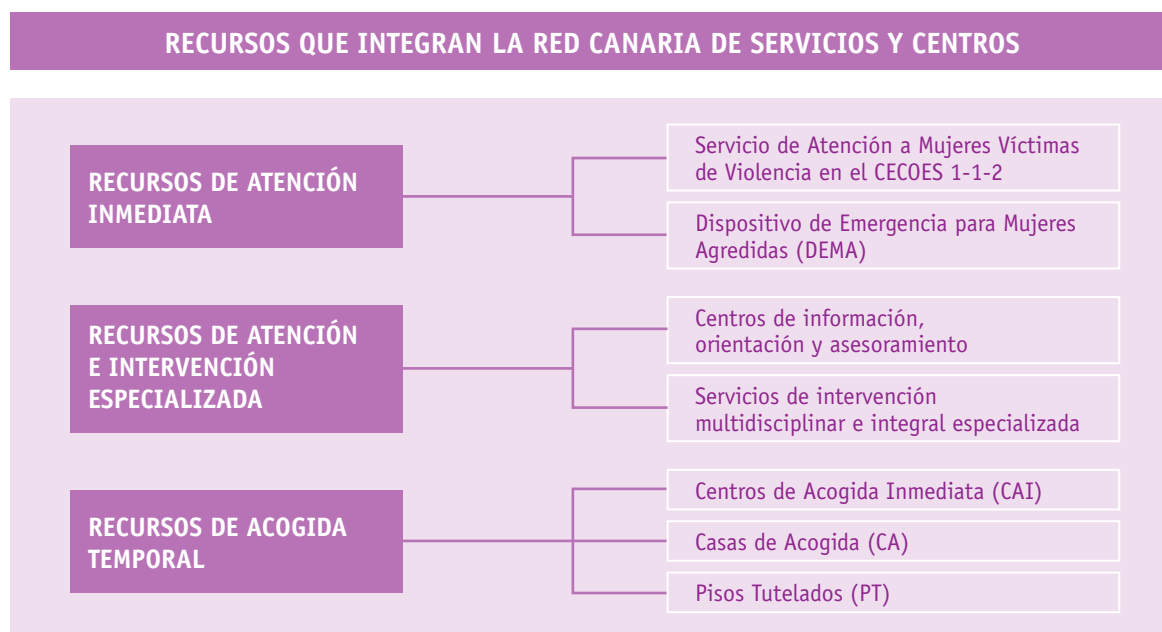
## 7. La Red Canaria de Servicios y Centros de Atención Especializada a Mujeres Víctimas de Violencia de Género

Partiendo de la necesidad de crear y consolidar una red pública de servicios y centros para la atención a mujeres víctimas de violencia de género en Canarias, según los principios de *normalización, descentralización, coordinación, eficacia, transversalidad y corresponsabilidad*, se ha ido diseñando, entre la comunidad autónoma y las corporaciones insulares, lo que hoy constituye la **Red Canaria de Servicios y Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia**.

La Red está integrada por servicios públicos y privados (mediante convenios entre el Instituto Canario de la Mujer y los Cabildos Insulares) de ámbito regional, insular y municipal, dirigidos a prestar, según su tipología y naturaleza, diferentes tipos de servicios:

- ♦ **Atención inmediata** frente a situaciones de emergencia derivadas de la condición de víctima de violencia de género.
- ♦ **Atención especializada**, que incluye información, orientación, asesoramiento e intervención integral multidisciplinar.
- ♦ **Acogida temporal** para la mujer y personas que dependen de ella, especialmente menores a su cargo.

77



## 78 7.1. Recursos de atención inmediata

### 7.1.1. Servicio de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género (SAMVV) en el CECOES 1-1-2.

Se localiza en la Sala Operativa del Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad 1-1-2. Tiene por objeto dar respuesta a la demanda de la ciudadanía en materia de atención a mujeres víctimas de violencia de género ante situaciones de urgencia y emergencia, proporcionando información específica y asistencia primaria.

Este servicio del Instituto Canario de la Mujer, con ámbito regional, está atendido por un equipo de profesionales especializado en violencia de género, que trabajan en coordinación con el resto de los servicios de urgencia, presentes en las Salas Operativas del 1-1-2, cuya actuación sea necesaria, al tiempo que con los recursos sociales normalizados y específicos que deban intervenir y, especialmente con los Dispositivos de Emergencia para Mujeres Agredidas (D.E.M.A.) existentes en cada isla, a fin de activar los recursos necesarios para atender la situación.

### 7.1.2. Dispositivo de Emergencia para Mujeres Agredidas (DEMA).

Se trata de un servicio de atención inmediata y permanente para mujeres víctimas de violencia de género, disponible en todas las islas y atendido por personal especializado, que interviene en coordinación con el SAMVV 112 y con los servicios de la Administración de Justicia (juzgados, fiscalía, clínica médico forense e Instituto de Medicina Legal), cuerpos y fuerzas de seguridad, centros sanitarios y recursos normalizados que en cada caso se requieran.

DISPOSITIVO DE EMERGENCIA PARA MUJERES AGREDIDAS (DEMA)	
Proporciona acompañamiento directo a la mujer, prestándole información y asesoramiento especializado, así como alojamiento inmediato en los casos en que sea necesario, por un plazo de 96 horas. Se activa llamando al 1-1-2.	
Competencias:	Dirigido a:
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Acompañamiento al reconocimiento médico inmediato, si éste fuera necesario y, en su caso, facilitación del ingreso en los centros del Servicio Canario de la Salud.</li> <li>◆ Asesoramiento jurídico sobre los derechos y medidas de protección para las víctimas y personas dependientes de ella.</li> <li>◆ Acompañamiento y asistencia a las mujeres en los trámites que proceda realizar.</li> <li>◆ Información sobre las actuaciones y posibles alternativas (legales, conyugales, familiares y/o laborales) para la resolución de la situación de violencia sufrida.</li> <li>◆ Acogimiento inmediato como medida de protección y sin necesidad de denuncia previa.</li> <li>◆ Colaboración con los centros de servicios sociales y entidades colaboradoras.</li> <li>◆ Derivación a los recursos necesarios.</li> </ul>	<p>Mujeres víctimas de violencia de género o en riesgo de sufrirla, mayores de 18 años o menores legalmente emancipadas, en situación de necesidad, cualquiera que sea su estado civil, nacionalidad o lugar de residencia, que se encuentren en la Comunidad Autónoma de Canarias.</p>

79

---

El SAMVV y el DEMA son servicios que funcionan 24 horas, todos los días del año, y pretenden dar una respuesta inmediata, ágil y eficaz a aquellas mujeres, mayores de edad o en situación asimilada, que hubieran sido víctimas de una agresión física, psíquica o sexual, o que estuvieran en riesgo inminente de sufrirla.

---

## 7.2. Recursos de atención e intervención especializada.

### 7.2.1. Centros de Información, Orientación y Asesoramiento

Son recursos destinados a poner en conocimiento de las mujeres los derechos que las asisten, orientarlas y asesorarlas en los trámites que deban realizar, así como sobre los recursos públicos y privados, de cualquier naturaleza (sociales, laborales, educativos, sanitarios, etc.), a los que pueden acceder para apoyarse en la toma de decisiones sobre su situación personal y la de las personas que con ella convivan o que estén bajo su responsabilidad.

### 7.2.2. Servicios de intervención multidisciplinar e integral especializada.

Son servicios de carácter multidisciplinar que tienen por finalidad la intervención integral especializada con las mujeres víctimas de violencia de género, en las áreas social, jurídica, psicológica y laboral, según proceda, con el objetivo de normalizar su situación, promover su autonomía personal y facilitar su recuperación e integración social y familiar.

---

Los recursos de atención e intervención especializada se localizan principalmente en los ámbitos insular, comarcal y municipal. Están disponibles en todas las islas, si bien hay diferencias entre el número de los existentes en cada una de ellas y al ámbito de actuación.

---

80

## 7.3. Recursos de acogida temporal

Son centros destinados a prestar **acogimiento temporal** a las mujeres víctimas de violencia de género, junto con los y las menores a su cargo, que se encuentren en territorio de la Comunidad Autónoma, expuestas a una situación de peligro cierto para su vida e integridad física o psíquica como consecuencia de la violencia de género.

En ellos se facilita a las personas acogidas, además del alojamiento y la manutención, atención integral, que incluye la intervención, el asesoramiento y el acompañamiento especializado en las áreas social, laboral, educativa, jurídica y psicológica.

### 7.3.1. Centros de Acogida Inmediata

Están dirigidos a la acogida de mujeres víctimas de violencia de género que precisen abandonar su domicilio habitual con el fin de proteger su vida o su integridad y, en su caso, las de las personas a su cargo, **durante un tiempo máximo de 15 días**.

CENTRO DE ACOGIDA INMEDIATA	
Funciones:	Dirigido a:
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Proporcionar protección a la mujer y a las personas que dependen de ella, ante una situación de violencia de género, mediante el acogimiento inmediato durante un periodo máximo de 15 días.</li> <li>◆ Informar, orientar, asesorar e intervenir, previa valoración del caso, para la búsqueda de alternativas adecuadas a la situación concreta de cada mujer.</li> <li>◆ Prestar apoyo durante la fase de crisis, a través de la atención social, jurídica y psicológica oportuna.</li> <li>◆ Coordinar las actuaciones con los recursos que se estimen necesarios de ámbito social, jurídico, sanitario, etc.</li> </ul>	<p>Mujeres víctimas de violencia de género o en riesgo de sufrirla, mayores de 18 años o menores legalmente emancipadas, en situación de necesidad, cualquiera que sea su estado civil, nacionalidad o lugar de residencia, que se encuentren en la Comunidad Autónoma de Canarias.</p>

### 7.3.2. Casas de Acogida

Son centros de acogida temporal en los se presta alojamiento y manutención, además de protección y atención integral a las mujeres que así lo precisen y personas de ellas dependientes, por haber sido víctimas de violencia de género o encontrarse en situación de riesgo, que no puedan retornar a su domicilio habitual, **durante un periodo máximo de 12 meses**. Se puede acceder previa derivación informada de:

- ◆ Los centros de acogida inmediata.
- ◆ Los servicios sociales o áreas específicas de la mujer de los ayuntamientos y cabildos insulares.
- ◆ Las entidades colaboradoras.
- ◆ Los servicios sociales, áreas específicas de la mujer u organismos de igualdad de otras comunidades autónomas.

CASAS DE ACOGIDA	
Funciones:	Dirigido a:
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Proporcionar protección a la mujer y personas de ella dependientes ante una situación de violencia de género, mediante el acogimiento inmediato durante un periodo máximo de 12 meses.</li> <li>◆ Informar, orientar, asesorar e intervenir, previa valoración del caso, para la búsqueda de alternativas adecuadas a la situación.</li> <li>◆ Prestar apoyo durante el proceso de recuperación en las áreas social, jurídica, psicológica, educativa y laboral.</li> <li>◆ Coordinar las actuaciones con los recursos que se estimen necesarios de ámbito social, jurídico, sanitario, etc.</li> <li>◆ Desarrollar programas de apoyo e intervención encaminados a su fortalecimiento, recuperación y su reincorporación y autonomía social y laboral.</li> </ul>	<p>Mujeres víctimas de violencia de género mayores de 18 años o menores legalmente emancipadas, cualquiera que sea su estado civil, nacionalidad o lugar de residencia, que se encuentren en la Comunidad Autónoma de Canarias, que carezcan de medios propios de subsistencia o, en caso de tenerlos, exista riesgo razonable de que el retorno a su domicilio pueda dar lugar a nuevas situaciones de violencia.</p>

### 7.3.3. Pisos tutelados

Son viviendas destinadas a la acogida temporal de las mujeres que se encuentren en disposición de abandonar una casa de acogida o que hayan agotado el plazo máximo de permanencia en ella. **El periodo máximo de estancia en de 12 meses.** A los pisos tutelados se accede mediante derivación informada de:

- ◆ Las casas de acogida.
- ◆ Los servicios sociales o áreas específicas de la mujer de los ayuntamientos y cabildos.
- ◆ Las entidades colaboradoras.

PISOS TUTELADOS	
Funciones:	Dirigido a:
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Proporcionar alojamiento temporal, durante un periodo máximo de 12 meses, a la mujer y personas de ella dependientes.</li> <li>◆ Prestarle apoyo durante el proceso de recuperación, en las áreas social, jurídica, psicológica, educativa y laboral.</li> <li>◆ Coordinar las actuaciones con los recursos que se estimen necesarios de ámbito social, jurídico, sanitario, etc.</li> <li>◆ Desarrollar programas de apoyo dirigidos a finalizar el proceso de acogida, facilitando la vida autónoma y la integración social y laboral.</li> </ul>	<p>Mujeres víctimas de violencia de género mayores de 18 años o menores legalmente emancipadas, cualquiera que sea su estado civil, nacionalidad o lugar de residencia, que se encuentren en la Comunidad Autónoma de Canarias, en disposición de abandonar una casa de acogida o que hayan agotado el plazo máximo de estancia en ella.</p>

**RECUERDA:**

---

Cuando una mujer busca alternativas a la situación de violencia de género que sufre, o no sabe como afrontarla, es importante su derivación hacia los servicios y centros de atención especializada. Actualmente todas las islas cuentan con los siguientes servicios y centros:

- ◆ El servicio de apoyo en emergencia a las mujeres víctimas de violencia de género, así como de acogimiento inmediato, en los casos en que se requiera, a través del 1-1-2 y el DEMA.
  - ◆ Al menos un servicio insular de atención e información a mujeres víctimas de violencia de género, desde el que mayoritariamente, en el caso de las islas no capitalinas, se lleva a cabo la intervención especializada social, jurídica, psicológica o laboral.
  - ◆ Centros de acogida temporal, a excepción de El Hierro, donde en el supuesto de que una mujer necesite plaza en un recurso de estas características se le gestionará en otra isla.
-



## 8. Directorio de recursos

Los recursos que a continuación se relacionan tienen competencias en materia de violencia de género y/o prestan servicios de manera específica a las mujeres víctimas, a excepción de los de ámbito municipal, donde se han incluido además aquellos ayuntamientos que disponen de centros u oficinas municipales de atención a la mujer en general.

### ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO

---

#### **Delegación Especial del Gobierno contra la Violencia sobre la Mujer**

Pº de la Castellana, 67. 5º Piso. Zona C  
28003 Madrid

#### **Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma de Canarias**

Plaza de la Feria, 24  
35071 Las Palmas de Gran Canaria  
**Tel.: 928 99 90 00**

#### **Subdelegación del Gobierno en Santa Cruz de Tenerife**

C/ Méndez Núñez, 9  
38071 Santa Cruz de Tenerife  
**Tel.: 922 99 90 00 Fax: 922 28 26 00**

#### **Subdelegación del Gobierno en Las Palmas de Gran Canaria**

Plaza de la Feria, 24  
35071 Las Palmas de Gran Canaria  
**Tel.: 928 99 90 00 Fax: 928 36 39 94**

#### **Instituto de la Mujer**

C/ Condesa Venadito, 34  
28027 Madrid  
**Tel.: 91 363 80 00 Fax: 91 363 79 95**

### ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA

---

#### **Instituto Canario de la Mujer**

Avda. San Sebastián, 53  
Edificio Príncipe Felipe. 3º Piso  
38003 Santa Cruz de Tenerife  
**Tel.: 922 47 40 60 Fax: 922 47 40 40**

#### **Instituto Canario de la Mujer**

C/ Profesor Agustín Millares Carló, 2. 3º Piso  
35071 Las Palmas de Gran Canaria  
**Tel.: 928 30 63 30 Fax: 928 30 63 38**

## **ADMINISTRACIÓN INSULAR: Cabildos**

---

### **EL HIERRO**

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

C/ Constitución, 29 (Antiguo Hospital)  
38900 Valverde

**Tel.: 922 55 00 78 / 922 55 08 26**

**Fax: 922 55 20 42**

### **LA GOMERA**

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

Avda. Quinto Centenario. Edificio Ankor II, bajo  
38800 San Sebastián de La Gomera

**Tel.: 922 87 02 92 Fax: 922 87 05 08**

### **LA PALMA**

#### **Centro Insular de Información y Orientación a las Mujeres**

C/ Cuesta de la Encarnación, 24. (Casa Rosada)  
38700 Santa Cruz de La Palma

**Tel.: 922 42 34 92 Fax: 922 41 68 82**

C/ Pío XII, 1. Bajo

38700 Los Llanos de Aridane

**Tel.: 922 40 23 93 / 922 42 33 77**

**Fax: 922 40 23 93 / 922 41 68 82**

### **TENERIFE**

#### **Unidad Orgánica de Violencia de Género del Instituto de Atención Social y Sociosanitaria (IASS)**

C/ Diego Almagro, 1

Edificio Hogar de la Sagrada Familia (Casa Cuna)  
38010 Santa Cruz de Tenerife

**Tel.: 922 84 31 42 Fax: 922 84 31 71**

#### **Oficina Comarcal de Atención Especializada a Mujeres Víctimas de Violencia de Género de Santa Úrsula**

C/ Doctor Pérez, 3. Edificio M<sup>a</sup> Victoria  
38390 Santa Úrsula

**Tel.: 922 30 18 80 Fax: 922 30 18 80**

#### **Oficina Comarcal de Atención Especializada a Mujeres Víctimas de Violencia de Género de Adeje**

Avda. de los Pueblos, s/n

Estación de guaguas de Playa de Las Américas  
2º Piso. 38660 Adeje

**Tel.: 922 75 36 19 Fax: 922 75 36 19**

#### **Oficina Comarcal de Atención Especializada a Mujeres Víctimas de Violencia de Género de Candelaria**

Avda. de los Geranios, 11

Local A. Edificio Manena

38530 Las Caletillas. Candelaria

**Tel.: 922 58 32 58 Fax: 922 58 32 57**

#### **Oficina Comarcal de Atención Especializada a Mujeres Víctimas de Violencia de Género de Los Silos**

Plaza de Aregume Bajo, s/n

La Montaña Bº Aregume. 38470 Los Silos

**Tel.: 922 12 00 20 Fax: 922 12 00 13**

#### **Oficina Comarcal de Atención Especializada a Mujeres Víctimas de Violencia de Género de La Laguna**

C/ San Agustín, 54. 2º Piso (Centro San Agustín)  
38201 San Cristóbal de La Laguna

**Tel.: 922 25 83 09 / 922 25 96 21 / 922 25 87 67**

**Fax: 922 31 43 31**

#### **Oficina Comarcal de Atención Especializada a Mujeres Víctimas de Violencia de Género de San Miguel de Abona**

Carretera Los Abrigos, 30

(al lado del ayuntamiento)

38620 San Miguel de Abona

**Tel.: 922 70 13 06 Fax: 922 70 12 98**

**Oficina Comarcal de Atención Especializada a Mujeres Víctimas de Violencia de Género de La Orotava**

C/ León, 19 (Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de La Orotava)  
38300 La Orotava

Tel.: 922 32 34 07 / 922 32 17 39

Fax: 922 32 07 76

**Oficina Comarcal de Atención Especializada a Mujeres Víctimas de Violencia de Género de Santa Cruz de Tenerife**

C/ Valentín Sanz, 4. 6º Piso izq.  
38002 Santa Cruz de Tenerife

Tel.: 922 24 96 89 Fax: 922 24 11 50

**LANZAROTE**

**Centro Insular de Información a la Mujer**

C/ Salvador Allende, s/n  
35500 Arrecife de Lanzarote

Tel.: 928 82 49 70 Fax: 928 80 42 00

**FUERTEVENTURA**

**Servicio Insular de Atención a la Mujer**

C/ Tenerife, 54  
35600 Puerto del Rosario

Tel.: 928 53 24 09 / 928 53 00 80

Fax: 928 53 15 61

**GRAN CANARIA**

**Centro Insular de Atención a la Mujer**

C/ Sor Brígida Castelló, 1  
(Centro San Antonio) Vegueta  
35001 Las Palmas de Gran Canaria

Tel.: 928 31 42 00 / 928 31 47 00

Fax: 928 33 66 08

**Centro Especializado de Intervención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia de Género (Asociación Mujeres Solidaridad y Cooperación)**

C/ General Más de Gaminde, 38  
Escalera B. 1º G. Edificio Nobel  
35006 Las Palmas de Gran Canaria

Tel.: 928 23 30 39 Fax: 928 23 26 71

**Centro Especializado de Intervención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia de Género (Cruz Roja)**

C/ Padre Cueto, 33. Bajo  
35008 Las Palmas de Gran Canaria

Tel.: 928 26 47 89 Fax: 928 26 47 90

**Centro Especializado de Intervención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia de Género (Cáritas Diocesana de Canarias)**

Centro Lugo. C/ Molinos de Viento, 27  
Las Palmas de Gran Canaria

Tel.: 928 24 67 61 / 928 24 77 59

Fax: 928 25 90 48

**Centro de Atención a la Mujer Malena**

C/ Manuel Alemán Álamo, 37  
Polígono de Jinámar 1ª fase  
35220 Telde

Tel.: 928 71 15 37 Fax: 928 71 02 26

**ADMINISTRACIÓN LOCAL: Ayuntamientos**

---

**LA PALMA**

Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma

**Servicio Municipal de Atención a la Mujer y la Familia**

C/ José López, 15  
38700 Santa Cruz de La Palma

Tel.: 922 41 81 61 / 922 41 84 00

Fax: 922 41 84 01

TENERIFE

Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife

**Centro Municipal de la Mujer**

C/ Francisco de Aguilar y Aguilar, s/n  
Palacete de Coviella

38008 Santa Cruz de Tenerife

Tel.: 922 20 54 15 Fax: 922 20 56 52

Ayuntamiento de Adeje

**Servicio Municipal de Atención a la Mujer**

C/ Manos Unidas, 2

38670 Adeje

Tel.: 922 75 62 29 Fax: 922 71 05 90

Ayuntamiento de Garachico

**Centro Municipal de Información a la Mujer**

C/ Eutropio Rodríguez de la Sierra, s/n

38450 Garachico

Tel.: 922 83 03 92 / 922 13 30 56

Fax: 922 83 13 01

Ayuntamiento de Guía de Isora

**Servicio Municipal de Asesoramiento Jurídico y Psicológico a la Mujer**

C/ Los Chorros, 1

38680 Guía de Isora

Tel.: 922 85 01 00 (Ext. 219) / 922 85 24 78

Fax: 922 85 13 50

Ayuntamiento de Granadilla de Abona

**Oficina Municipal de Información y Orientación a la Mujer**

C/ Tomás Iriarte, 4

38600 Granadilla de Abona

Tel.: 922 75 99 57 Fax: 922 77 27 67

Ayuntamiento de La Guancha

**Oficina Municipal de Atención a la Mujer**

C/ La Solítica, s/n

38440 La Guancha

Tel.: 922 82 80 02 / 922 13 02 10

Fax: 922 82 84 69

Ayuntamiento de Icod de Los Vinos

**Servicio Municipal de Atención a la Mujer**

Plaza Luis de León Huerta, 2

38430 Icod de los Vinos

Tel.: 922 86 96 63 Fax: 922 86 96 43

Ayuntamiento de Los Realejos

**Centro Municipal de Información a la Mujer**

Avda. de Canarias, 6

38410 Los Realejos

Tel.: 922 34 61 99 / 922 34 62 28

Fax: 922 34 17 83 / 922 34 69 24

Ayuntamiento de Puerto de la Cruz

**Centro Municipal de las Mujeres**

C/ Mazaroco, 22 (Universidad Popular)

38400 Puerto de la Cruz

Tel.: 922 38 36 63 Fax: 922 37 24 00

Ayuntamiento de Santa Úrsula

**Oficina Municipal de Atención a la Mujer**

Carretera de España, 2

Planta alta. 3ª oficina (ayuntamiento nuevo)

38390 Santa Úrsula

Tel.: 922 30 47 20 / 922 33 71 03

Fax: 922 30 21 63

Ayuntamiento de La Victoria de Acentejo

**Centro Municipal de Información a la Mujer**

C/ Pérez Díaz, 48

38380 La Victoria de Acentejo

Tel.: 922 58 20 02 Fax: 922 58 23 60

Ayuntamiento de El Rosario

**Servicio Municipal de Atención a la Mujer**

Plaza del Ayuntamiento, 1

38290 El Rosario

Tel.: 922 01 01 60 (Ext. 1104-1106)

Fax: 922 54 82 80

Ayuntamiento de Arona

**Centro Municipal de Información y Asesoramiento a la Mujer**

Avda. de la Constitución, 3  
38640 Arona  
Tel.: 922 72 54 23 Fax: 922 72 61 45

Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna

**Centro Asesor de las Mujeres**

C/ San Agustín, 54. 2º Piso (centro San Agustín)  
38201 San Cristóbal de La Laguna  
Tel.: 922 31 43 13 (Ext. 220) Fax: 922 31 43 31

Ayuntamiento de Candelaria

**Centro Municipal de Información y Asesoramiento a la Mujer**

C/ Ernesto Salcedo  
38530 Candelaria  
Tel.: 922 50 20 53 (Ext. 18) Fax: 922 50 08 08

LANZAROTE

Ayuntamiento de Tegüise

**Oficina Municipal del Área de la Mujer**

C/ Dácil, 1  
35530 Tegüise  
Tel.: 928 59 30 30 Fax: 928 59 30 40

Ayuntamiento de Tías

**Centro Municipal de Información a la Mujer**

C/ Bajamar, 4  
35510 Puerto del Carmen  
Tel.: 928 5118 61 Fax: 928 51 36 44

FUERTEVENTURA

Ayuntamiento de Puerto del Rosario

**Unidad Municipal de Atención a Mujeres Víctimas de Malos Tratos**

C/ Primero de Mayo, 59  
35600 Puerto del Rosario  
Tel.: 928 85 19 76 / 928 85 19 46  
Fax: 928 53 14 42

Ayuntamiento de Tuineje

**Equipo Municipal de Menores y Mujer**

C/ Isa Majorera, s/n  
35620 Gran Tarajal  
Tel.: 928 16 28 62 Fax: 928 87 06 31

GRAN CANARIA

Ayuntamiento de Agaete

**Oficina Municipal de Información a la Mujer**

C/ Concepción, 2  
35480 Agaete  
Tel.: 928 88 62 29 / 928 89 80 02  
Fax: 928 88 60 00 / 928 89 86 05

Ayuntamiento de Agüimes

**Centro Municipal de la Mujer**

C/ Sol, 9  
35260 Agüimes  
Tel.: 928 12 46 76 / 928 12 46 65  
Fax: 928 78 07 02

Ayuntamiento de Mogán

**Área Municipal de Igualdad de Género. Servicio de Orientación y Asesoramiento a la Mujer**

C/ Damasco, 9.  
35120 Arguineguín. Mogán  
Tel.: 928 56 85 71 Fax: 928 73 66 10

Ayuntamiento de Artenara

**Servicio Municipal de Atención a la Mujer**

Avda. Matías Vega, 1  
35350 Artenara  
Tel.: 928 66 61 17 Fax: 928 66 63 88

Ayuntamiento de Arucas

**Centro Municipal de Información a la Mujer**

C/ Médico Anastasio Escudero Ruiz, 3  
35400 Arucas  
Tel.: 928 62 24 48 / 928 60 19 48  
Fax: 928 62 29 52

Ayuntamiento de Gáldar

**Oficina Municipal de Atención a la Mujer**

C/ Algirofe, 9

35460 Gáldar

Tel.: 928 89 55 67 Fax: 928 89 55 67

Ayuntamiento de Ingenio

**Centro Municipal de Información a la Mujer**

Avenida de los Artesanos, s/n

35250 Ingenio

Tel.: 928 12 45 20 / 928 78 91 27

Fax: 928 78 42 26

Ayuntamiento de La Aldea de San Nicolás de Tolentino

**Centro Municipal de Promoción de la Igualdad  
«La Meliana»**

C/ General Franco, 95

35470 La Aldea de San Nicolás

Tel.: 928 88 40 37 Fax: 928 88 40 53

Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria

**Servicio Integral de Atención a la Mujer**

C/ La Naval, 229. A 1º

35012 Las Palmas de Gran Canaria

Tel.: 928 48 83 08 / 928 48 82 97 / 900 71 35 71

Fax: 928 48 83 07

Ayuntamiento de Moya

**Servicio Municipal de Atención a la Mujer**

C/ López de Vega 21. 1º Piso

35420 Moya

Tel.: 928 61 12 55 (Ext. 300) Fax: 928 62 04 25

Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana

**Centro Municipal de Información a la Mujer**

C/ La Margarita, s/n

Centro de Estancias Diurnas. Plaza de Timanfaya

35100 San Fernando de Maspalomas

Tel.: 928 77 09 76 Fax: 928 77 52 35

Ayuntamiento de Telde

**Centro Municipal de la Mujer**

C/ León y Castillo, 3. San Juan

35200 Telde

Tel.: 928 13 90 62 Fax: 928 69 63 64

Ayuntamiento de Santa Brígida

**Área de la Mujer del Ayuntamiento  
de Santa Brígida**

C/ Manuel Hernández Muñoz, 21. Bajo

35300 Santa Brígida

Tel.: 928 64 83 34 Fax: 928 64 14 30

Ayuntamiento de Santa Mª de Guía

**Servicio Municipal de Prevención  
y Atención a Mujeres Víctimas de Violencia**

C/ Lomo Guillén s/n

35450 Santa Mª de Guía

Tel.: 928 55 33 53 / 928 89 65 55

Fax: 928 55 16 70

Ayuntamiento de Santa Lucía

**Centro Municipal de Información a la Mujer**

C/ Padre Manjón, 30 (Casa de la Enredadera), Sardinina del Sur

35110 Santa Lucía de Tirajana

Tel.: 928 75 97 46 Fax: 928 75 80 38

Ayuntamiento de Tejeda

**Oficina Municipal de Atención a la Mujer**

Plaza Nuestra Sra. del Socorro, 6

35360 Tejeda

Tel.: 928 66 60 01 (Ext. 304)

Fax: 928 66 62 52

Ayuntamiento de Teror

**Centro de Información y Orientación a la Mujer**

C/ La Escuela, 4

35330 Teror

Tel.: 928 61 41 10 Fax: 928 63 20 27

Ayuntamiento de Valleseco

**Centro Municipal de Información y Atención a la Mujer**

C/ León y Castillo, 12. Planta alta  
35340 Valleseco  
Tel.: 928 61 80 22 (Ext. 22/36/35)  
Fax: 928 61 89 57 / 928 61 82 63

Ayuntamiento de Valsequillo

**Servicio Municipal de Protección de la Mujer contra la Violencia de Género**

C/ Plaza de Tifariti, s/n  
35217 Valsequillo  
Tel.: 928 57 01 55 / 928 57 03 14  
Fax: 928 70 59 46

Ayuntamiento de San Mateo

**Servicio Municipal de Atención a la Mujer**

C/ del Agua s/n. Edificio de servicios sociales  
35320 Vega de San Mateo  
Tel.: 928 66 03 58 / 928 66 03 59  
Fax: 928 66 10 44

Ayuntamiento de Firgas

**Servicio Municipal Información, Orientación y asesoramiento a la Mujer**

C/ León y Castillo, 29  
35430 Firgas  
Tel.: 928 62 54 87 / 928 60 70 72  
Fax: 928 62 54 87

**CENTROS DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO**

---

TENERIFE

**Centro de Asistencia a las Víctimas del Delito**

C/ Francisco de Aguilar y Aguilar, 1. Planta baja  
Palacete de Coviella  
38008 Santa Cruz de Tenerife  
Tel.: 922 21 40 31 / 922 21 13 88  
Fax: 922 20 56 52

**Centro de Asistencia a las Víctimas del Delito**

Juzgado de Arona. Avda. Chayofita s/n  
38650 Arona  
Tel.: 922 74 73 10 Fax: 922 72 58 62

GRAN CANARIA

**Centro de Asistencia a las Víctimas del Delito**

Avda. de la Constitución, 1  
Edificio de los Juzgados. Planta baja  
35100 Maspalomas. San Bartolomé de Tirajana  
Tel.: 928 76 62 33 Fax: 928 76 62 25

LANZAROTE

**Centro de Asistencia a las Víctimas del Delito**

C/ Salvador Allende, s/n  
35500 Arrecife  
Tel.: 928 80 63 02 / 928 82 49 70  
Fax: 928 92 88 04 / 928 80 42 00

**COLEGIOS PROFESIONALES DE ABOGADOS/AS**

---

91

PROVINCIA DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

**Colegio de Abogados/as de Las Palmas de Gran Canaria. Servicio de Orientación Jurídica**

C/ San Agustín Millares, 25  
35001 Las Palmas  
Tel.: 928 31 94 11 Fax: 928 31 94 11

**Delegación del Colegio de Abogados/as de Fuerteventura**

C/ Secundino Alonso, 22 D. 1º D  
35600 Puerto del Rosario  
Tel.: 928 85 50 50 Fax: 928 85 83 05

**Colegio de Abogados/as de Lanzarote**

C/ San Marcial, 8  
35500 Arrecife  
Tel.: 928 81 44 91 Fax: 928 80 76 24

#### PROVINCIA DE SANTA CRUZ DE TENERIFE

##### **Colegio de Abogados/as de Santa Cruz de Tenerife**

C/ Leoncio Rodríguez, 7  
Edificio El Cabo. 1<sup>er</sup> Piso  
38003 Santa Cruz de Tenerife

Tel.: 922 20 50 75 Fax: 922 22 29 61

##### **Colegio de Abogados/as de Santa Cruz de La Palma**

C/ General Mola, 33 (Sede de los Juzgados)  
38700 Santa Cruz de La Palma

Tel.: 922 41 31 42 Fax: 922 41 01 40

### TELÉFONOS GRATUITOS DE INFORMACIÓN

#### NACIONALES

##### **Servicio telefónico de información y de asesoramiento jurídico a las mujeres víctimas de violencia de género**

Tel.: 016

Teléfono gratuito de información sobre los derechos de las mujeres víctimas de violencia de género y los recursos disponibles (de empleo, servicios sociales, de asistencia, etc.). Disponible las 24 horas del día en todo el territorio español. Igualmente presta asesoramiento jurídico, todos los días de año, de 9 a 21 horas, de lunes a viernes, y de 12 a 20 horas los sábados, domingos y festivos.

##### **Servicio telefónico de información y asesoramiento jurídico a las mujeres víctimas de violencia de género para personas con discapacidad auditiva**

Tel.: 900 116 016

Facilita información y asesoramiento jurídico a las mujeres víctimas de violencia de género con discapacidad auditiva. Disponible las 24 horas del día.

##### **Teléfono gratuito de información a la mujer (Instituto de la Mujer)**

Tel.: 900 19 10 10

##### **Teléfono gratuito de información para mujeres sordas (Instituto de la Mujer)**

Tel.: 900 15 21 52

Teléfono de información a las mujeres sobre aspectos jurídicos, orientación de empleo y recursos sociales en general. También prestan información sobre cualquier discriminación por razón de sexo, así como denuncias de publicidad sexista. Funcionan las 24 horas del día.

##### **Comisión de Investigación de los Malos Tratos a Mujeres**

Tel.: 900 10 00 09

Servicio gratuito de atención telefónica a mujeres víctimas de malos tratos. Funciona de lunes a viernes de 9.00 a 21.00 horas.

#### AUTONÓMICOS

##### **Servicio de Asesoramiento y Promoción de la Empleabilidad de las Mujeres: Apoyo Integral de las Mujeres (Instituto Canario de la Mujer)**

Tel.: 900 50 69 68

Proporciona apoyo integral (formativo, laboral, psicológico, social y jurídico) para la mejora de la empleabilidad de las mujeres en Canarias. Funciona de lunes a viernes de 8.00 a 20.00 horas.

#### MUNICIPALES

##### **Servicio de atención telefónica a la mujer (Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria)**

Tel.: 900 71 35 71

Ofrece información, asistencia y asesoramiento a las mujeres.

## 9. Páginas web relacionadas

### **SECRETARÍA GENERAL DE POLÍTICAS DE IGUALDAD** (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales)

---

[www.mtas.es/igualdad](http://www.mtas.es/igualdad)

### **INSTITUTO DE LA MUJER**

---

[www.mtas.es/mujer](http://www.mtas.es/mujer)

Organismos de igualdad de las Comunidades Autónomas

[www.mtas.es/mujer/politicas/localización](http://www.mtas.es/mujer/politicas/localización)

### **DELEGACIÓN ESPECIAL DEL GOBIERNO CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER**

---

[www.mtas.es/igualdad/DelegacionGovViol/Index.html](http://www.mtas.es/igualdad/DelegacionGovViol/Index.html)

93

### **CONSEJO GENERAL DEL PODER JUDICIAL**

---

Observatorio contra la Violencia Doméstica y de Género

[www.poderjudicial.es](http://www.poderjudicial.es)

### **CUERPOS Y FUERZAS DE SEGURIDAD DEL ESTADO**

---

Guardia Civil

[www.guardiacivil.org/mujer](http://www.guardiacivil.org/mujer)

Cuerpo Nacional de Policía

[www.policia.es](http://www.policia.es)

### **INSTITUTO CANARIO DE LA MUJER**

---

[www.gobiernodecanarias.org/icmujer](http://www.gobiernodecanarias.org/icmujer)

## **GOBIERNO DE CANARIAS**

---

[www.gobiernodecanarias.org](http://www.gobiernodecanarias.org)

Organización judicial en Canarias (partidos judiciales)

[www.gobiernodecanarias.org/dgjusticia](http://www.gobiernodecanarias.org/dgjusticia)

Protocolo de actuación ante la violencia de género en el ámbito doméstico del Servicio Canario de Salud

[www.gobiernodecanarias.org/sanidad/scs](http://www.gobiernodecanarias.org/sanidad/scs)

Programa educativo para la igualdad de oportunidades entre ambos sexos de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes

[www.gobiernodecanarias.org/educacion/unidadprogramas/peioas](http://www.gobiernodecanarias.org/educacion/unidadprogramas/peioas)

## **OBSERVATORIO ESTATAL DEL GOBIERNO CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER**

---

[www.mtas.es/igualdad/DelegacionGobViol/Index\\_Observatorio.html](http://www.mtas.es/igualdad/DelegacionGobViol/Index_Observatorio.html)

## **OBSERVATORIO DE LA VIOLENCIA**

---

[www.observatorioviolencia.org](http://www.observatorioviolencia.org)

94

## **RED DE CIUDADES CONTRA LA VIOLENCIA HACIA LAS MUJERES**

---

[www.redciudades.org](http://www.redciudades.org)

## **FUNDACIÓN MUJERES**

---

[www.fundacionmujeres.es](http://www.fundacionmujeres.es)

## **FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES DE MUJERES SEPARADAS Y DIVORCIADAS**

---

[www.separadasydivorciadas.org](http://www.separadasydivorciadas.org)

## **MUJERES EN RED**

---

[www.mujeresenred.net](http://www.mujeresenred.net)

## **RED FEMINISTA**

---

[www.redfeminista.org](http://www.redfeminista.org)

## **ASOCIACIÓN DE MUJERES JURISTAS THEMIS**

---

[www.mujeresjuristasthemis.org](http://www.mujeresjuristasthemis.org)

### **FEDERACIÓN DE MUJERES PROGRESISTAS**

---

[www.fmujeresprogresistas.org](http://www.fmujeresprogresistas.org)

### **ASISTENCIA A VÍCTIMAS DE AGRESIONES SEXUALES**

---

[www.violacion.org](http://www.violacion.org)

### **ASOCIACIÓN DE ASISTENCIA A MUJERES VÍCTIMAS DE AGRESIONES SEXUALES**

---

[www.amuvi.info](http://www.amuvi.info)

### **HOMBRES POR LA IGUALDAD**

---

[www.hombresigualdad.com](http://www.hombresigualdad.com)

### **AMNISTÍA INTERNACIONAL**

---

[www.web.amnesty.org/actforwomen](http://www.web.amnesty.org/actforwomen)

### **INFORME SOBRE LA ATENCIÓN A NIÑOS Y NIÑAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO**

---

[www.savethechildren.es/interior.asp?Idtem=1166](http://www.savethechildren.es/interior.asp?Idtem=1166)

### **RECURSOS EDUCATIVOS PARA LA IGUALDAD Y LA PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO**

---

[www.educarenigualdad.org](http://www.educarenigualdad.org)

### **OTRAS**

---

[www.malostratos.org](http://www.malostratos.org)  
[www.educacionenvalores.org](http://www.educacionenvalores.org)

*La Guía para la atención de mujeres víctimas de violencia de género surge de la necesidad de abordar de manera ordenada y eficaz la prevención y la erradicación de la violencia que se ejerce sobre las mujeres, mediante la intervención y colaboración de todos los agentes sociales, a través de una actuación coordinada, integral y con perspectiva de género. Pretende ser una herramienta útil de trabajo y consulta para las y los profesionales que deban intervenir frente a situaciones de violencia de género, a la vez que un instrumento de apoyo que ayude a sistematizar la información, los recursos y las respuestas profesionales.*

Profundizar en el conocimiento sobre la problemática que tratamos y en la aplicación eficiente de los recursos disponibles permitirá optimizarlos y avanzar en la detección, así como en la adecuada atención a las mujeres, para que dispongan de los medios necesarios que les permitan poner fin a la situación en la que se encuentran como consecuencia de la violencia de género.



**Instituto Canario  
de la Mujer**  
Gobierno de Canarias