

**ERAKUNDE ARTEKO JARDUKETA ETA
KOORDINAZIO PROTOKOLOA**

**INDARKERIA MATXISTA BIZI DUTEN EMAKUMEEI
ARRETA HOBEAGOA EMATEKO**

HERNANIKO UDALA



Edukia

| | |
|---|----|
| SARRERA | 5 |
| 1. ZIOEN AZALPENA | 6 |
| 2. AKORDIOAK | 8 |
| 3. PROPOSAMEN TERMINOLOGIKOA | 10 |
| 4. LEGE ESPARRUA | 14 |
| 5. ESKU HARTZEAREN PRINTZIPIO NAGUSIAK | 16 |
| 6. XEDEA ETA HELBURUAK | 19 |
| 7. EMAKUMEEN ESKUBIDEAK | 20 |
| 8. ESKU HARTZEKO PROZEDURAK | 22 |
| 8.1. Urgentziazko arreta genero-indarkeria kasuetan | 22 |
| 8.2. Lehentasunezko arreta genero-indarkeria kasuetan | 24 |
| 8.3. Urgentziazko arreta sexu-eraso kasuetan | 24 |
| 8.4. Arreta gertatu berri ez diren sexu-eraso kasuetan | 24 |
| 8.5. Esku-hartze prozesuaren amaiera | 25 |
| 8.6. Datuak lagatzeko baimena | 25 |
| 9. ZERBITZU SOZIALEN ARRETA, BIDERATZE ETA KOORDINAZIO PROZEDURAK | 27 |
| 9.1. Zerbitzu Sozialen esku-hartzearen helburuak | 27 |
| 9.2. Prozedurak | 27 |
| 9.2.1. Indarkeria kasuaren berri izatea eta biktimari arreta ematea | 27 |
| 9.2.2. Ebaluazio partekatua profesionala/erabiltzailea | 30 |
| 9.2.3. Informazioa ematea/Bideratzea | 31 |
| 9.2.4. Dagokion segimendua egitea | 31 |
| 9.2.5. Erregistratzeko eta informazioa partekatzeko prozedurak | 31 |
| 10. ERTZAINZAREN ARRETA, BIDERATZE ETA KOORDINAZIO PROZEDURAK | 32 |
| 10.1. Ertzaintzak biktimei eskaintzen dizkien zerbitzuak: | 32 |
| 10.2. Arloen eginkizunak | 32 |
| 10.2.1. Herritarren Segurtasun Arloa | 32 |
| 10.2.2. Ikerketa Arloa | 32 |
| 10.2.3. Genero Indarkeria eta Etxeko Indarkeria Arloa GI/EI | 33 |
| 10.2.4. Inteligentzia Arloa | 33 |
| 10.3. Prozedurak | 33 |
| 10.3.1. GI/EI kasuaren berri izatea eta biktimari arreta ematea | 33 |
| 10.3.2. Biktimak sexu-erasoa izan berri badu | 34 |
| 10.3.3. Zerbitzu Sozialen eman ditzaketen laguntzak biktimari eskaintzea | 34 |
| 10.3.4. Koordinazioa inplikaturako zerbitzuekin | 34 |
| 10.3.5. Segimendua | 34 |
| 10.3.6. Erregistratzeko eta informazioa partekatzeko prozedurak | 34 |
| 10.3.7. Arriskuaren balorazioa | 35 |
| 11. UDALTZAINGOAREN ESKU HARTZEKO PROZEDURAK | 36 |
| 12. ERTZAINZA ETA UDALTZAINGOAREN ARTEKO KOORDINAZIOA | 38 |
| 12.1. Ertzaintzaren esku-hartzeak | 39 |
| 12.2. Udaltzaingoaren esku-hartzea urruntze aginduen segimendu-kasuetan | 39 |
| 13. OSASUN ZERBITZUEN ESKU HARTZEKO PROZEDURAK | 40 |
| 13.1. Kontuan izango diren kasuistikak | 40 |
| 13.2. Prozedurak | 40 |
| 13.2.1. Ageriko lesio fisiko eta psikiko larriak eragin dituzten etxeko tratu txarren aurrean | 40 |
| 13.2.2. Ageriko lesiorik eragin ez duten etxeko tratu txarren aurrean | 41 |
| 13.2.3. Bi kasuetarako prozedurak | 41 |

| | |
|---|----|
| 13.2.4. Zerbitzu Sozialek eman ditzaketen laguntzak eskaintzea eta zerbitzuak bideratzea..... | 42 |
| 13.2.5. Erregistratzeko eta informazioa partekatzeko prozedurak..... | 42 |
| 13.2.6. Esku-hartzea, gertatu berri diren -gehienez 72 ordu lehenago izan diren- sexu eraso edo abusu kasuetan .. | 43 |
| 13.2.7. Esku-hartzea, gertatu berri ez diren sexu eraso edo abusu kasuetan .. | 44 |
| 14. BERDINTASUN ARLOAREN PROZEDURAK | 45 |
| 14.1. Arloaren helburuak arretan | 45 |
| 14.2. Prozedurak | 45 |
| 14.2.1. Genero-indarkeria kasu baten berri izatea eta biktimari arreta ematea | 45 |
| 14.2.2. Arretan inplikaturako zerbitzuetara laguntzea | 46 |
| 14.2.3. Datuak biltzea eta aztertzea | 46 |
| 14.2.4. Prozeduren eta arretaren ebaluazioa | 46 |
| 14.2.5. Erakunde arteko Koordinaziorako Mahaiaren koordinazioa ohiko eta ez ohiko batzarretan | 47 |
| 14.2.6. Berdintasun Kontseiluaren eta Erakunde arteko Koordinazio Mahaiaren arteko Koordinazioa indarkeria matxista kasuak gaitzesteko..... | 47 |
| 14.2.7. Txotx garaian Hernaniko sagardotegietan edo tabernetan izan daitezkeen sexu-eraso kasuetan esku-hartzeko koordinazioa..... | 47 |
| 15. ERAKUNDE ARTEKO KOORDINAZIOA | 49 |
| 15.1. Kideak | 49 |
| 15.2. Eginkizunak | 49 |
| 15.3. Maiztasuna eta deialdia | 50 |
| 16. ADIERAZPENAK ETA EKINTZA PUBLIKOAK | 51 |
| 1 ERANSKINA: FORU ETA ERKIDEGOKO BALIABIDEAK | 52 |
| 2 ERANSKINA: IZAERA PERTSONALEKO DATUAK ERABILTZEKO BAIMENA ETA INFORMATZEKO AKTA. ERTZAINZA..... | 54 |
| 3 ERANSKINA: BAIMEN INFORMATUAREN AKTA. ZERBITZU SOZIALAK..... | 55 |
| 4 ERANSKINA: DATU PERTSONALAK LAGATZEKO ADOSTASUN AKTA. UDALTZAINGOA | 57 |

Hernanin, 2016ko urrian.



Hernaniko Udala



Hernaniko Ertzain Etxea



Osakidetza

Donostialdea ESI Erakunde Sanitario Integratua

SARRERA

Hernaniko Udalak, 2012an, JARDUKETA PROTOKOLO bat egin zuen EMAKUMEEN AURKAKO INDARKERIA KASUETARAKO. 2015ean, protokoloaren ebaluazioa egin zen, eta protokoloa egiten parte hartu zuten erakunde guztiak elkarrizketatu ziren, Ertzaintza barne. Denek azpimarratu zuten emakumeen aurkako indarkeria batera aztertu ahal izateko koordinazioa hobetu behar zela, bideratzeko eta segimendua egiteko mekanismoak azkartu behar zirela eta herriko kasuistika aztertzekeo prozedurak garatu behar zirela.

Erakunde arteko protokoloa egiteko prozesua parte hartzailea izan da, non partekatu eta agiri honetan jaso baitira erakunde guztien esku hartzekeo metodologiak, koordinaziorako premiak eta hobetzeko proposamenak.

Akordio honetan sinatutako konpromiso politikoez gain, erakunde guztien arteko koordinaziorako prozedurak zehaztu dira, esku-hartzea bideratzeko garaian printzipio nagusiak bateratuak izan daitezen, eta, halaber, segimendua egitekeo egiturak eta mekanismoak finkatu dira, protokolo honetako akordioak betetzen direla bermatzeko.

2016ko ekaina

1. ZIOEN AZALPENA

Indarkeria matxista¹, hau da, beste pertsona bati min ematea xede duten harremanak eta jokabideak, emakumeen eta gizonen arteko egiturazko desberdintasunean oinarritzen da. Beraz, indarkeria mota honen arrazoiak ez dira soilik pertsonen arteko harremanak, joera bortitzaren deskontrola, emakumeen eta gizonen gizarteratze estereotipatua, bortizkeriaren adierazpen desegokiak, gatazkak era ez bortitzean konpontzeko tresna gabezia, edo maitasunari, bikoteari eta familiari buruzko ideiak. Arrazoi horiez guztiez gain, indarkeria matxistan, emakumeen ahalmena eta autonomia **zapaltzeko eta kontrolatzeko** nahia dago.

Indarkeria hau jasaten duen emakumeak ez du beti ulertzen zer gertatzen den, zergatik ezin duen bere burua eta bere seme-alabak, halakorik izatekotan, ondo babestu indarkeriaren eraginaren aurrean. Izan ere, denbora luzez ukatu, naturalizatu, normalizatu, minimizatu eta justifikatu izan da indarkeria hau, eta albo batera utzi da harremanaren desberdintasun egitura eta emakumeak gizaratean duen mendeko rola.

Hori dela eta, indarkeria matxistaren biktimak ondo artatzeko, ezinbestekoak dira: **ahalduntzea/jabetzea**, jasaten duten indarkeria onartzera bultzatzen dituzten patroik tradizionalak harago, nolako bizimodua nahi duten erabakitzeak aukera eta ahalmen gehiago izan dezaten: **indarkeriatik ateratzea**, helburu argia eta esku-hartzeko jarraibidea baita; eta ardura hori duten erakunde publikoek etengabeko **laguntza** emateko konpromisoa.

Aipatutako ikuspegiak esku-hartze sistemaren oinarria izan behar du; izan ere, eskubideen urraketa bat da, etengabeko laguntza partzialaren bidez konpondu beharrekoa. Indarkeria matxista ez da berdinen arteko indarkeria, eta lan egin behar dugu emakumeek modu desberdinetan (fisikoki, psikologikoki, sexualki, ekonomikoki) eta esparru desberdinetan (bikotean, familian, aisialdian, lanean, gune birtualetan, eta abar) urratutako eskubideak berreskura ditzaten. Ondo

¹ Terminologiari dagokion atalean, protokoloan dauden kontzeptuak garatuko ditugu. Nahiz eta kontzeptuen esparruan, indarkeria honen ikuspegi orokorra landu, prozeduretan, eta batez ere erakunde arteko koordinazioan, esku hartzeko gertaerak mugatuagoak dira, honakoak azpimarratuz: genero-indarkeria, emakumeen aurkako etxeko eta familia barneko indarkeria, sexu-erasoak eta eraso sexistak.

babestu behar dira familian indarkeria matxista bizi duten adingabeak; indarkeria onartzen ez duen kultura sortu nahi dugu, indarkeria erabiltzen dutenen inpunitatea onartzen ez duen kultura, hain zuzen ere.

Gure herriko emakumeei indarkeriak eragindako kaltea konpontzea da helburua. 2014an, Ertzaintzak hamabost emakume artatu zituen eta Zerbitzu Sozialek hamaika, denak bikotekideak edo bikotekide izandakoak eragindako indarkeria bizi izandakoak²; Zerbitzu Sozialek artatutako emakumeen kasuan, %82 ama zen. Horrek esan nahi du beraien seme-alabek ere babesa eta arreta behar dutela.

Indarkeria bizi duten emakumeei arreta ematen dieten erakundeek azken urteetan, indarkeria kasuetarako protokoloak egin dituzte, batez ere bikotekideak edo bikotekide izandakoak eragindako indarkeriaren inguruan, hau da, genero indarkeriaren inguruan³. Protokoloa sinatzean, erakundeek beraien arteko koordinazioan aurrera egiteko konpromisoa hartu dute, protokolo espezifiko bakoitzaren prozedurak bateratzeko asmoz.

Protokolo hau ez da dokumentu itxia, protokoloari jarraipena emateko esparruetan antzematen diren beharrei egokituko baita. Era berean, azpimarratu nahi da oso garrantzitsua dela erakunde publikoak eta gizarte zibileko elkarteak biltzea, indarkeria matxista bizi duten emakumeei eta adingabeei laguntzeko sarea zabaltzen joateko.

² Gaur egun datuak biltzen diren modua kontuan izanik, ez dugu informazio nahikorik erakunde publikoei laguntza eskatu dieten emakumeek egin duten ibilbidea ezagutzeko; Artatutako emakume guztien kopururik ere ez dugu, Gizarte Zerbitzuen eta Ertzaintzaren artean ez dagoelako erabiltzaileen erregistro gurutzaturik.

³ Ikusi proposamen terminologikoa

2. AKORDIOAK

Lehena: Erakunde arteko Jarduketa eta Koordinazio Protokoloa sinatzea, Hernanin genero-indarkeria eta sexu-erasoak bizi dituzten emakumeei eta adingabeei arreta hobe emateko.

Bigarrena: Indarkeria matxistaren aurkako politika publikoak diseinatzea, koordinatzea, segimendua egitea eta ebaluatzea. Arreta emango zaie, halaber, indarkeriaren bestelako adierazpenei, halako moldez non lan eta eskola esparruan eta espazio publikoan ematen den jazarpena prebenitu eta artatuko baita. Era berean, detektatzen direnean, lesbofobia, homofobia eta transfobia kasuak ere artatuko dira.

Hirugarrena: Indarkeria bizi duten emakumeen arreta ahalduztze/jabetze-ikuspegi batetik garatzea. Ikuspegi horrek emakumeen indarra berreskuratzeko du, eta udal, foru, erkidego eta estatu mailan finkatu diren berdintasunerako politika publikoekin bat etorriko da.

Laugarrena: Koordinaziorako Mahai iraunkorra eratzea eta protokoloaren segimenduan jarduteko erantzukizunak honako erakundeei ezartzea: Hernaniko Udala, (Zerbitzu Sozialak, Berdintasun Arloa eta Udaltzaingoa) Osakidetza eta Ertzaintza. Aipatutako erakundeek honako konpromisoak hartu dituzte: protokoloa martxan jartzea, eta beraien teknikarien artean zabaltzea.

Bosgarrena: Erakunde bakoitzean erreferentziazko norbait izendatzea, Lehen Protokoloan adostutako koordinazio-lanen segimendua egiteko. Era berean, titularrak ezin duenerako, ordezkoa izendatuko da.

Seigarrena: Erakunde sinatzaileen jarduketa "*Genero-indarkeria eta sexu-erasoak jasandako emakumeei laguntzeko eta esku-hartzeko printzipio nagusiak*" atalaren jarduketa-printzipioei lotzea.

Zazpigarrena: Erakunde sinatzaileen jarduketa koordinatzea Protokolo honetan zehazten diren prozeduren eta mekanismoen arabera.

Zortzigarrena: Protokolo honetan ezarritako koordinaziorako mekanismoetan, indarkeria matxista prebenitzen eta biktimei arreta ematen dabiltzan bestelako gizarte eragileen partaidetza sustatzea.

Bederatzigarrena: Indarkeria matxista prebenitzeko kanpainak eta ekintzak sustatzea, gizarteak indarkeriaren adierazpen zuzenak, sinbolikoak eta egiturazkoak are gehiago gaitzez ditzan.

Hamargarrena: Datuak biltzeko tresnak ebaluatzea eta hobetzea, indarkeriatik ateratzen diren emakumeen ibilbidea hobeto aztertzeko, erakundeen esku hartzea hobetzeko eta foru eta erkidegoko zerbitzuak hobetzeko proposamenak sustatzeko.

Hamaikagarrena: Indarkeria matxistaren datuekin fitxategi bat sortzea Hernanin. Horretarako, indarrean den araudian eta protokolo honetan finkatzen diren izaera pertsonaleko datuen babeserako printzipio nagusiak beteko dira.

Hamabigarrena: Protokoloaren funtzionamenduaren ebaluazio jarraitua abian jartzea. Horrek arreta hobetzeko behar diren hobekuntzak ezarriko lituzke berehala. Gainera, bi urtera, erakunde sinatzaileek protokoloaren ebaluazioa eta arreta politikak ebaluatuko dituzte. Era berean, ebaluazioan, zerbitzu desberdinen erabiltzaileen parte hartzea ziurtatuko da, arretan izandako hobekuntzak eraginkorrak direla egiaztatzeko.

Hamahirugarrena: Hernanin protokolo hau ezagutaraztea, emakumeek dituzten laguntza zerbitzuak eta prozedurak denek ezagutzeko eta herritarrek, halaber, laguntza sareko partaide izateko, eta, denen artean, indarkeria matxistari aurre egiteko.

3. PROPOSAMEN TERMINOLOGIKOA

Gipuzkoako Foru Aldundiaren emakumeen eta gizonen berdintasunerako martxoaren 9ko 2/2015 FORU ARAUAK, INDARKERIA MATXISTARIK GABEKO BIZITZAK V. KAPITULUAN, eta 51. artikuluan, biktimei eman beharreko arreta politikak zuzentzeko definizio hauek jaso ditu:

Definizioa. 1. Foru arau honen ondorioetarako, indarkeria matxista izango dira sexu/genero/sexualitate sistemaren heteronormaltasunari aurre egiten dioten gorputzen aurkako kontrol, eraso, ukapen eta inposaketa zuzen, egiturazko eta sinbolikoak, hala nola, transgreditu gabe ere, bere baitan boterearen harremanak jasaten dituzten objektua diren, emakumeen, gorputzen kontrakoak. Bi kasuetan haurtzarotik adierazten dira eta bizitza osoan zehar mantentzen dira. Indarkeria matxista da indarkeria sexista, baina hala dira, halaber, beste indarkeria mota batzuk, nola transfobia, lesbofobia eta homofobia.

2. Indarkeria sexista dira emakumeen aurkako kontrol, eraso, ukapen eta inposaketa zuzen, egiturazko eta sinboliko mota guztiak, gizonen eta emakumeen harreman hierarkiko eta desberdinen esparruan ematen direnak, sexu-genero-sexualitate heteroarauaren sistemaren barne daudenak.

3. Indarkeria sexista eta gainerako indarkeria matxistak, identitate pertsonala osatzen duten intersekzio ezberdinen markoaren konplexutasunean ulertu beharrekoak dira: adina, jatorria, arraza, osasun fisikoa eta mentala, funtzionaltasun aniztasuna, eta abar.

4. Indarkeria sexista eta gainerako indarkeria matxistak esparru ezberdinetan eragiten dira (bikotean, familian, lan esparruan, eskolan; gune birtualetan) eta modu ezberdinetan (psikologikoki, ekonomikoki, fisikoki, sexualki...). Indarkeria sexista eta gainerako indarkeria matxisten egiturazko funtzio ezberdinen arteko aldeak direla eta, esparruak eta moduak parteka ditzaketan arren, euretako bakoitzak beren ezaugarri propioak ditu.

Proposamen hau kontuan izanda, eta era operatiboan, honako terminologia proposatu nahi dugu:

Emakumeen aurkako indarkeria matxista/Indarkeria sexista

Emakumeen eta gizonen artean dagoen hierarkia sozialaren arabera kontrol eta botere adierazpen bortitz guztiak dira, hau da, "femeninoaren" gaineko "maskulinoaren" ustezko nagusitasunean oinarritutako jokaera bortitz oro.

- *Tratu txar fisikoa*: emakumeen segurtasun fisikorako kaltea eta/edo arriskua dakarten nahita egindako ekintzak. Erasotzeko tresna objektu bat izan daiteke, arma bat, substantzia arriskutsuak edo erasotzailearen gorputza bera, eta egiten den kaltea arina edo larria izan daiteke. Tratu txar fisikoa egiten den guztietan, tratu txar psikologikoa ere egiten da.
- *Tratu txar psikologikoa*: emakumeen segurtasun psikikorako kaltea eta/edo arriskua dakarten nahita egindako ekintzak. Modu askotan adieraz daiteke: irainak, umiliazioak, mehatxuak, etab. eta batzuetan era sotilean adierazten dira. Kontrol sozialerako mekanismoetan ere agertzen da, emakumeen mugikortasuna eta harreman sozialak eragotziz eta/edo mugatuz. Jokaera baten itxura har dezake (jazarpena, esaterako), edo hitzez adieraz daiteke. Honako kasuetan, esaten dena bezain garrantzitsua da esateko modua.
- *Kontrol ekonomikoa*: Emakumeen eta, hala bada, seme-alaben ongizate fisikoa eta psikologikoa bermatzeko baliabideak kentzea da, nahita eta justifikatu gabe, eta familia edo bikote esparruan berezko edo partekatutako baliabideak mugatzea: bankuetako kontuak erabiltzea galaraztea, janariaren pentsioa edo konpentsazio pentsioa nahita ez ordaintzea, derrigorrezkoa izan arren, eta abar. Era berean, biktimarenak diren baliabideak edo ondasunak erabiltzea mugatzea eta/edo kontrolatzea ere bada. Tratu txar ekonomikoa egiten den guztietan, tratu txar psikologikoa ere egiten da.
- *Sexu-indarkeria*: emakume bat indarrezko sexu-intimitatea mantentzera behartzen duten ekintzak (larderiaz, hertsapenez -xantaia edo mehatxua-, edo pertsonaren borondatea ezereztzen edo mugatzen duen beste edozein mekanismo erabilita). Sexu-indarkeria egiten den guztietan, tratu txar psikologikoa ere egiten da.

Hiru sexu-indarkeria mota daude:

- × **Sexu-erasoak:** Beste pertsona baten askatasun sexuala erasotzen duen edozein jokaera, indarkeria edo larderia erabiliz. Indarkeria indar fisikoaren erabilera izango litzateke eta larderia jokaera psikologiko bat non helburua berehalakoa eta larria den eraso bat sufritzeko beldurra sorraraztea baita. Sexu-eraso erarik ohikoenena bortxaketa da, hau da, baginatik, uzkitik edo ahotik zakila sartzea, edo aipatutako lehenengo bi bideetako batetik gorputz atalak edo objektuak sartzea.
- × **Sexu abusuak:** bortizkeriarik edo larderiarik gabe egiten diren abusuak dira, borondatezko edo adimenezko ahalmena mugatuta dutelako baliozko ezagutza ez duten emakumeei egindako abusuak barne.
- × **Sexu jazarpena:** ahozko jokaerak zein ahozkoak ez diren eta fisikoak diren jokaerak, sexu-izaerakoak eta nahi ez direnak, laneko, irakaskuntzako edo antzeko harremanen esparruan egiten direnak, emakumearen duintasunaren aurka jokatzeko, eta/edo larderiako ingurune aurkakoa, laidogarria, umiliagarria edo iraingarria sortzeko asmoz edo sortzearen ondorioz.
- **Ziberindarkeriak:** mundu birtualaren bidezko eraso-jokabideak dira, sare sozialen edo interneten bidez eragindakoak. Kalteak, besteak beste, berehalakoak eta biralak dira (mundu birtualean muga fisikorik ez dagoenez, momentuan zabaltzen dira). Ziberindarkerien barruan, honakoak ditugu: Ziberbullyinga (berdinen arteko jazarpena), stalkinga (profilak eta edukiak kontrolatzea) sextinga (eduki erotikokoak edo sexualak argazki edo bideo formatuan bidaltzea), sextorsioa edo porno mendekua (eduki erotikoein xantaia egitea eta horiek baimenik gabe argitaratzea).

Indarkeria sexistaren era desberdin horiek harreman-mota desberdinetan gerta daitezke. Jokaera bortitza dagoen harremanaren testuingurua bereizteko, hurrengo kontzeptuak erabili dira:

- *Genero indarkeria:* Betiere 2004ko abenduaren 29an BOEn argitaratutako Genero Indarkeriaren aurkako babes integralaren neurriei buruzko Lege Organikoaren definizioari dagokionean: "Genero indarkeriak indarkeria

fisikoa eta psikologikoa batzen ditu, askatasun sexualaren aurkako erasoak, mehatxuak, behartzeak edo askatasun-gabetze arbitrarioak barne. Erasotzaileak senarrak, senarrak izandakoak, edo bestelako harreman afektiboko bikotekideak izaten dira, nahiz eta elkarrekin bizi ez.”

- ❑ *Etxeko indarkeria⁴/Familia barneko indarkeria/Familia esparruko indarkeria sexista*. Familia harremanetan eman daitezkeen indarkeria mota guztiak, bikotekidearen edo bikotekide izandakoaren erasoak izan ezik.

⁴ Ertzaintzaren kontzeptualizazioaren arabera, Etxeko Indarkeria familiaren barruan izandako edozein eraso mota da, tartean bikote harremanik egon ez denean edo ez dagoenean, kontuan izan gabe nork eragin duen eraso eta nork jaso duen.

4. LEGE ESPARRUA

Indarkeria sexista bizi duten emakumeei eman beharreko arretaren koordinazioa hobetzeko, EAEn, lege hauek daude botere publikoen jarduketarako:

Emakumeen aurkako indarkeriaren arloan:

- i. 4/2005 Legea, otsailaren 18koa, Emakumeen eta Gizonen arteko berdintasunari buruzkoa.
- ii. 1/2004 Lege Organikoa, abenduaren 28koa, Genero Indarkeriaren aurkako Babes Integralaren Neurriei buruzkoa.

Adingabeak babesteko arloan:

- i. 3/2005 Legea, otsailaren 18koa, umeei eta nerabeei arreta eta babes emateari buruzkoa.
- ii. 8/2015 Legea, uztailaren 22koa, umeei eta nerabeei babes sistema aldatzen duena. Lege honen hirugarren azken xedapenenak Genero Indarkeriaren aurkako Babes Integralaren Neurriei buruzko abenduaren 28ko 1/2004 Lege Organikoa aldatzen du.

Eskumenak banatzeko arloan:

- i. 7/1985 Legea, apirilaren 2koa, Toki Araubidearen Oinarriak arautzen dituena.
- ii. 39/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Herri Administrazioaren administrazio prozedura erkidea ezartzen duena.
- iii. 12/2008 Legea, abenduaren 5ekoa, Gizarte Zerbitzuei buruzkoa.
- iv. 155/2001 Dekretua, uztailaren 30ekoa, gizarte zerbitzuen eginkizunak ezartzen dituena.
- v. 1/2004 Lege Organikoa, abenduaren 28koa, Genero Indarkeriaren aurkako Babes Integralaren neurriei buruzkoa, 19. artikulua, 7. puntua, berdintasun arloen eskumenei buruzkoa.

Datuak babesteko arloan:

- i. 15/1999 Lege Organikoa, abenduaren 13koa, Izaera Pertsonaleko Datuak babesteari buruzkoa.

Gainera, kontuan izan dira honako akordioak:

- i. Emakumearen aurkako diskriminazio era guztiak ezabatzeari buruzko Konbentzioaren borondatezko Protokoloa. 1999.
- ii. Etxeko tratu txarren biktima diren emakumeentzako Segurtasun Plana. 2002-2004.
- iii. Etxeko eta genero indarkeriaren biktimak babesteko segurtasun indar eta erakundeen jarduketarako eta erakunde judizialekin koordinatzeko protokoloa. 2004.
- iv. Etxeko indarkeriaren biktimei babes agindua ezartzeko Protokoloa. 2003.
- v. Etxeko tratu txarren biktimen abegi eta etxebizitza baliabideak hobetzeko Programa. 2004-2005.
- vi. Etxeko tratu txarren eta emakumeen aurkako indarkeria sexualaren osasun Protokoloa. 2008.
- vii. Etxeko tratu txarren eta sexu-erasoen biktima diren emakumeei arreta hobea emateko erakunde arteko II. Akordioa. 2009.

5. ESKU HARTZEAREN PRINTZIPIO NAGUSIAK

Jarduketa Protokolo honetan jasotako jarraibideak betetzeko, arreta ematen duten profesionalak eta erakundeak honako printzipioetan oinarrituko dira⁵:

- **Indarkeriarik gabe bizitzea.** Esku-hartzearen helburua genero-indarkeria bizi duen emakumeak maitasun-harremanetan indarkeriarik gabe bizitzea da.
- **Ahalduntzea/Jabetzea eta normalizazioa.** Kasu bakoitzerako neurri egokiak hartzeko garaian, indarkeria bizi duten emakumeen autonomia bultzatuko da. Horretarako, horrelako egoerei aurre egiteko duten gaitasuna bultzatuko da, eta erabakiak hartzeko duten ahalmena indartuko da.
- **Laguntza osoa eta pertsonalizatua.** Indarkeria bizi duten emakumeei eta horien menpekoak direnei ematen zaien arretak indarkeria egoera bakoitzetik sortzen diren behar ezberdinak hartuko ditu barnean eta, horretarako, egokienak diren zerbitzuak eta laguntzak jarriko zaizkie eskura. Hala, aukera desberdinei buruzko orientazio profesionala eskainiko zaie, kasu bakoitzean dauden egoera pertsonalen eta sozialen arabera.
- **Berdintasuna.** Arreta emakume guztiei eskaintzen zaiela bermatu beharko da, betiere, dagozkien baldintza administratiboak betetzen badira, honako ezaugarriengatik inor baztertu gabe: egoera zibila, orientazio sexual, adina, sinesmen edo ideologia, gutxiengo etniko, nazional edo linguistiko bateko kide izatea, maila ekonomikoa, desgaitasun fisiko, psikiko edo sentsorialak, edo beste edozein izaera pertsonal edo sozial.
- **Lehentasuna.** Laguntza eskatzen duten emakumeak lehentasunez artatuko dira; laguntzeko eskaria jaso duen zerbitzua emakumea dagoen lekura joango da, eta esku-hartzea azkarra izan dadin beharrezkoak diren baldintzak eskainiko ditu uneoro.

⁵ Erakunde arteko II. Akordioaren printzipioak jaso dira. Horrez gain, Protokoloa sinatu duten erakundeen beste printzipio garrantzitsu batzuk ere gehitu dira.

- **Ahalik eta biktimizaziorik txikiena.** Ahalik eta gehien saihestuko da protokolo honetan aipatzen den indarkeria jasan duten emakumeen bigarren mailako biktimizazioa eta erakundeen indarkeria. Horretarako, profesionalen eta erakundeen esku-hartzeak sortutako eragozpenak gutxituko dira.
- **Eskubideez jabetzea.** Indarkeria motaren baten biktima izan diren emakumeen eskubideak urratu egin dituzte. Beraz, arreta emateko orduan, erakunde publikoek urraketa egon dela eta kaltea konpondu beharra dagoela onartu behar dute, eta kontuan hartu behar dute eskubideak urratzeak ez duela zerikusirik indarkeria bizi duten emakumeen ezaugarriekin.
- **Eraginkortasuna eta arintasuna.** Protokolo honetan dauden jarraibideak aplikatzeko orduan, antolaketa eraginkorra eta arina bermatu beharko da, horrelako egoeretan behar den berehalakotasunarekin jokatzeko.
- **Segurtasuna eta babesa.** Esku hartzeko garaian, emakumearen osotasun pertsonala nagusituko da, bizi dituen edo bizi izan dituen egoera bortitzen inpunitatea sustatu gabe. Erakundeek babes neurriak izan behar dituzte arreta emateko tokietan, eta beraz, emakumeentzako espazio seguruak izango dituzte, salaketa jarri, arreta jaso edo segimendua egiten den bitartean, emakumeak eta erasotzaileak espazio berean topo egin ez dezaten.
- **Konfiantza.** Laguntza eskatzen duten emakume guztiak artatuko dira, salaketa jarri ala ez, erabakiak hartzeko gai izan ala ez, haien egoera azaltzeko gai izan ala ez edo haien bizipenari izena jartzeko gai izan ala ez. Zerbitzuetara behin baino gehiagotan jotzea konfiantzaren seinale da, eta eskura dituzten zerbitzuak eskainiko zaizkie egoeraren arabera.
- **Prebentzioa.** Jasotako jarraibide-multzoa aplikatuko da emakumeen aurkako indarkeria-egoerarik errepika ez dadin. Biktimak izan daitezke bai emakumeak, bai beraien kargu dituzten umeak eta nerabeak, edo beraien bizi diren eta mendekotasuna duten helduak.
- **Adingabeen interesen defentsa.** Adingabeak genero indarkeriaren zuzeneko biktima dira. Beraz, tokiko protokoloa aplikatzeko garaian,

emakumeek beraien kargu dituzten adingabeei arreta eskaintzeko eta horiek babesteko beharrezkoak diren neurriak hartuko dira, adingabeen eskubideak, ongizatea eta garapen osoa bermatzeko.

- **Datuen babesa.** Erakunde izenpetzaile guztiek Izaera Pertsonaleko Datuak Babesteari buruzko abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoaren arabera erabiliko dituzte bildutako datuak.

6. XEDEA ETA HELBURUAK

Protokoloaren xedea da erakundeek arreta egokia, espezializatua, azkarra, koordinatua, eraginkorra eta kalitatezkoa ematea. Arreta indarkeria bizi dutenei egokituko da eta ez alderantziz.

Protokolo honek arreta-sistema antolatua eta homogenea izan dadila nahi du, Hernanin erakunde arteko koordinazioa hobetzeko, eta, diziplina anitzeko ikuspegitik, gune komunak sustatzeko.

Protokolo hau arretaren esparruan oinarritzen da. Prebentzioa, sentsibilizazioa, kontzientziazioa, prestakuntza eta beste funtsezko alor batzuk berdintasunerako udal planetan eta/edo foru, erkidego eta estatu mailan garatutako emakumeen eta gizonen berdintasunerako gainerako politika publikoetan daude jada edo egon behar dute.

Protokolo honen helburuak honakoak dira:

- Erakunde sinatzaileek arreta, laguntza integrala eta babesa hobetzea eta profesionalen prestakuntza espezializatua bultzatzea.
- Indarkeria matxistaren esparruan, arreta integralerako zerbitzuen eta baliabideen eraginkortasuna hobetzea, indarkeria hori bizi duten emakumeen banakako eta taldeko ahalduntze-ikuspegitik.
- Zerbitzu profesional bakoitzaren jarduera-jarraibideak ezartzea.
- Indarkeria matxistaren biktimen detekzio azkarra, prebentzioa eta arreta erraztea.

7. EMAKUMEEN ESKUBIDEAK

Bikotekideak edo bikotekide izandakoak eragindako indarkeria bizi duten emakumeen eskubideak honakoak dira, Genero Indarkeriaren aurka Osoko Babesa emateko Neurriei buruzko abenduaren 28ko 1/2004 Lege Organikoaren arabera:

1. Informazioa jasotzeko eskubidea.
2. Gizarte laguntza osoa jasotzeko eskubidea.
3. Babesa, segurtasuna eta laguntza izateko eskubidea, beharrezkoa denean, profesionalen partetik, bai emakumeak, bai familiakoek hala badagokie.
4. Laguntza juridikoa jasotzeko eskubidea, dohainik, berehalakoa eta espezializatua.
6. Bere egoera psikologikoa aztertzeko eskubidea, eta, beharrezkoa bada, arreta espezializatua jasotzeko eskubidea.
7. Lan-arloko eskubideak.
8. Gizarte Segurantzaren alorreko eskubideak (alarguntza-pentsioa barne).
9. Enplegu eta laneratze alorreko eskubideak.
10. Eskubide ekonomikoak.
11. Berehala eskolaratzeko eskubidea.
12. Emakumearen eta bere ardurapean dauden seme-alaben izaera pertsonaleko datuak babestuta izateko eskubidea. Datuak biltzeko eta partekatzeko baimena eman beharko du.
13. Erakunde, zerbitzu edo profesional bakoitzak lehen arreta egin ondoren, arreta osorako mekanismoak martxan jartzeko eskubidea. Horretarako, gainerako profesionali kasuaren berri emango diete ahalik azkarren eta adostutako jardunbideen arabera.
14. Emakume diren funtzionario publikoen eskubideak.
15. Emakume atzerritarren eskubideak.

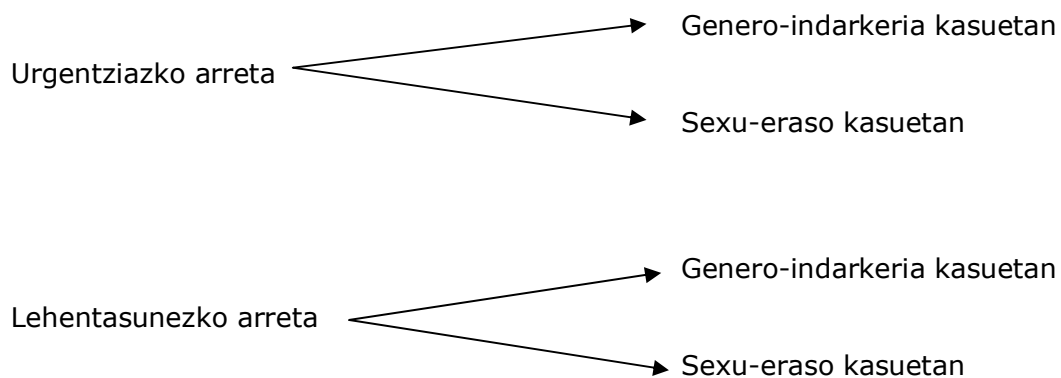
Delituaren biktima direnez, bestelako eskubideak ere badituzte:

- Salaketa jartzeko eskubidea.
- Babes agindua eskatzeko eskubidea, Etxeko Indarkeriaren biktimentzako Babes Agindua arautzen duen uztailaren 31ko 27/2003 Legearen arabera.
- Erasotzailearen aurrean ez deklaratzeko eskubidea eta bere segurtasuna eta ongizate emozionala bermatzeko bide guztiak erabiltzeko eskubidea.
- Zigor prozeduran, parte izateko eskubidea.
- Gauza itzultzeko, kaltea konpontzeko eta eragindako kaltea indemnitzatzeko eskubidea.
- Jarduketa judizialei buruzko informazioa jasotzeko eskubidea.
- Duintasuna eta intimitatea babesteko eskubidea.
- Delituen biktimentzako laguntzak.

8. ESKU HARTZEKO PROZEDURAK

Protokoloa honetan, jarduketa eta koordinazio mekanismoek genero-indarkeria eta etxeke indarkeria kasuetarako edo sexu-askatasunaren aurkako delitueterako erakunde gorenak ezarritakoak jarraitzen dituzte. Hala ere, erakunde sinatzaileek konpromisoa hartu dute indarkeria matxistaren gainerako egoereterako protokolo honetan adierazitako moduan laguntza emateko, arreta emateko eta beraien artean koordinatzeko.

Ondorengo jarraibideak irizpide orokorrak dira, arreta-zerbitzu guztietan kontuan izan beharrekoak indarkeria matxistaren lau egoeratan. Erakunde sinatzaileek protokolo espezifikoak dituzte garatuta egoera bakoitzerako.

**8.1. Urgentziatzko arreta genero-indarkeria kasuetan**

Urgentziatzko egoeretan, *berehala hartu behar da erabaki bat eta ahalik eta azkarren egin behar dira egin beharrekoak*, emakumeak berak aitortu duelako arriskuan dagoela edo baldin eta:

- a. Ageriko lesioak baditu (emakumeak onartu ala ez lesioak bikotekideak edo bikotekide izandakoak eragindakoak direla). Lesio hauek, dena den, ez dute bere bizi-tza eta/edo bere segurtasuna fisiko eta/edo emozionala berehalako arriskuan jartzen.

- b. Salaketa jarri badu edo jarri nahi badu.
- c. Hasieran joan den zerbitzuari jakinarazi badio bikote-harremanarekin amaitu nahi duela, eta zerbitzuak balioztatzen badu erabakiak arriskuan jar dezakeela emakumearen bizitza.
- d. Nahiz eta emakumeak ez onartu arriskuan egon daitekeela, zerbitzuko langileak arrisku adierazleak/sintomak nabaritu baditu, eta emakumeari esan badio zer gerta dakioken etxera itzuliz gero edo oso denbora laburrean.

Horrelakoetan, kontuan izan behar dugu emakumeak urgentziatzeko babesneurriak (abegi etxea, salaketa) bazter ditzakeela, batetik, ez datorrelako bat arrisku-balorazioarekin, eta, bestetik, uste duelako egoerari aurre egin diezaikeela. Beraz, zerbitzuko langilea emakumearen segurtasuna ahalik eta gehien bermatzen saiatuko da, eta honela jokatu du:

- Emakumeari babesneurriak eta segurtasun-plan bat eskainiko dizkio.
- Ofiziozko parte bat idatziko du.
- Kasuaren segimendua egingo du.
- Emakumeak berak bere burua babesteko har ditzakeen babesneurriei buruzko azalpenak emango dizkio.

Hala eta guztiz ere, zerbitzuetako langileen prestakuntza eta esperientzia ezinbestekoa da jasotako informazioa kudeatzeko eta emakumeari hartutako erabakien ondorioak zeintzuk izan daitezkeen azaltzeko.

Garrantzitsua da kontuan izatea une bakoitzean nola jokatu behar duten jakiteko ematen zaizkien jarraibideek dosifikatuta egon behar dutela eta biktimen behar emozionala egokitu behar direla. Beharrezkoa bada, jarraibideak errepikatuko dira, behar den guztietan, biktima informazioa barneratzeko gai izan arte itxaron beharko da, informazioa idatziz emango zaio, eta laguntzailerik badu, honi ere informazioa emango zaio. Hau da, kontuan izango da emakumearen egoera emozionala, eta neurriak hartuko dira emakumeak

informazioa barneratu duela jakiteko, batez ere zerikusik badu erabaki garrantzitsuekin, emakumeek argi izan behar dituztelako ondorioak.

8.2. Lehentasunezko arreta genero indarkeria kasuetan

Lehentasunezko egoeretan, ez da *berehala erabakirik hartu behar*, emakumeak ez duelako salaketarik jarri nahi, ez duelako nahi salaketa lehentasunezko neurria izatea eta bere denbora behar duelako erabaki hori hartzeko, eraso bere estrategiak birpasatuz asimilatu behar duen historia baten parte delako, tratatu txarrak eman zizkion edo ematen dizkion bikotearengandik banatzeko erabakia hartu aurretik zerbitzu berezien etengabeko laguntza behar duelako, edo beste egoera bategatik.

8.3. Urgentziatzko arreta sexu-eraso kasuetan

Sexu-erasoa gertatu berri denean, honakoak egin behar dira lehenbailehen:

- Krisi egoeran dauden emakumeei arreta eman.
- Erasoa izan eta 72 orduren barruan, erasotzailea identifikatu ahal izateko auzitegirako frogak jaso. 72 orduko epea era malguan ulertu behar da, eta batez ere froga fisikoak eskuratzeko izaten da.

- Emakumeak zerbitzuren batera jotzen badu eraso izan eta 72 ordu igarota, arreta zerbitzu bakoitzaren protokoloen arabera izango da.

- Prozedura Kriminaleko Legeak 259. eta 262. artikuluetan adierazitako kasu guztietan, zerbitzuko langileak esango dio emakumeari legez derrigortuta dagoela Fiskaltzari, Auzitegi Eskudunari, Instrukzioko epaileari edo, delitu gorria bada, hurbilen dagoen poliziarik gertatutakoaren berri ematera, gainerako erakundeek bere egoeraren berri izan dezaten eta dagozkien esku-hartzeak abian jar ditzaten.

8.4. Arreta gertatu berri ez diren sexu-eraso kasuetan

Froga fisikoak eskuratzeko epeak igaro direnean eta sexu-erasoak, ezkutututako oroimen traumatikoa aktibatuta delako edo emakumeak gertatutakoa kontatzea

erabaki duelako, detektatzen direnean, dagokion zerbitzuak artatuko ditu, eta beharrezkoa bada eta emakumeak baimena ematen du, zerbitzu osagarrietara bideratuko zaio.

8.5. Esku-hartze prozesuaren amaiera

Genero-indarkeriaren ezaugarriak direla eta, urgentziazko eta lehentasunezko egoerak, emakumearen etengabeko laguntza-eskaerak edo zerbitzuak uzteko eskaerak txandaka daitezke. Hori dela eta, esku-hartze prozesu ugari daude, puntualak zein epe luzekoak.

Esku-hartze bakoitzean, emakumeari beretzako eta bere mende daudenentzako baliabideei buruzko informazioa emango zaio. Idatziz emango zaio, eta teknikariak emakumeak hartu duela jasoko du, kasuaren segimendu hobea izateko.

Nolanahi ere, kasuen segimendua Zerbitzu Sozialen ardura da. Segimendua bertan behera gera daiteke emakumeak horrela eskatuz gero.

8.6. Datuak lagatzeko baimena

Kasu guztietan, erakunde guztiek:

- Erabiltzeari informazioa emango diote erakundeen arreta eta koordinazioa hobetuz izan dadin izaera pertsonaleko datuak biltzeko eta lagatzeko baimenari buruz. Era berean, datuak eskuratzeko, zuzentzeko, aurka egiteko eta ezerezteko eskubideari buruzko informazioa emango zaio.

- Baimena ematen badu, profesionalak datuak biltzeko eta lagatzeko orria aurkeztuko dio⁶, emakumearen egoerak edo esku-hartze prozesuak ahalbidetzen duenean.

- Baimenik ez badu ematen, salaketa jarri ala ez, profesionalak esku-hartze integralaren mugei buruzko informazioa emango dio. Kasu horretan, erabiltzaileen kopurua partekatuko da soilik.

⁶ Eranskinetan prozedura honetan erabilitako fitxak daude.

- Baliabideen eta zerbitzuen informazioa emakumeak ulertzen duen hizkuntzan eta bere egoerara egokituta emango da.

Erabiltzaileari argi azaldu behar zaio zein garrantzitsua den esku-hartze integrala eta erakunde arteko koordinazioa, eta datu pertsonalak biltzeko eta lagatzeko duen eskubidea.

9. ZERBITZU SOZIALEN ARRETA, BIDERATZE ETA KOORDINAZIO PROZEDURAK.

9.1. Zerbitzu Sozialen esku-hartzearen helburuak.

Zerbitzu Sozialek etengabeko laguntza eskaintzen diete indarkeriaren biktimei eta beren mendekoei. Gizarte-langilea kasuaren arduraduna da eta etengabeko laguntza-erreferentzia indarkeriatik ateratzeko prozesu guztian; prozesuan zehar, biktimak eta mendekoek laguntza desberdinak beharko dituzte (ekonomikoak, legalak, psikologikoak, enplegu arloko laguntza, osasun-laguntza, eta abar). Gizarte-langileak laguntza guztiei buruzko informazioa emango du, eta horiek lortzeko behar diren tramiteak erraztuko ditu, laguntzaren, koordinatutako bideratzearen eta/edo laguntza ekonomikoaren bidez beharrezkoa bada.

9.2. Prozedurak

9.2.1. Indarkeria kasuaren berri izatea eta biktimari arreta ematea

- Erabiltzailea zuzenean heldu daiteke ala telefonoz deitu.
- Harremanetan jartzeko modua gorabehera, hitzordua emango zaio. Kasu guztietan, arreta lehentasunezkoa izango da.
- Detekzioa etxez etxeko bisitan ere egin daiteke.

- *Hitzorduan, hasierako harrera egingo zaio, komunikatzeko gune segurua sortuz. Erabiltzailearekin batera, lehentasunak zehaztuko dira laguntza eskatzeko orduan.*

- ❑ **Urgentziazko** egoera bada, larrialdietako foru zerbitzuekin batera, berehalako erantzuna eta laguntza bermatuko da esku hartzeko prozesuan arriskua gutxitu arte edo laguntzeko lehen neurriak hartu bitartean.

Biktimaren edo Zerbitzu Sozialetako teknikarien osotasun fisikoa arriskuan dagoela uste bada, Ertzaintzari deituko zaio.

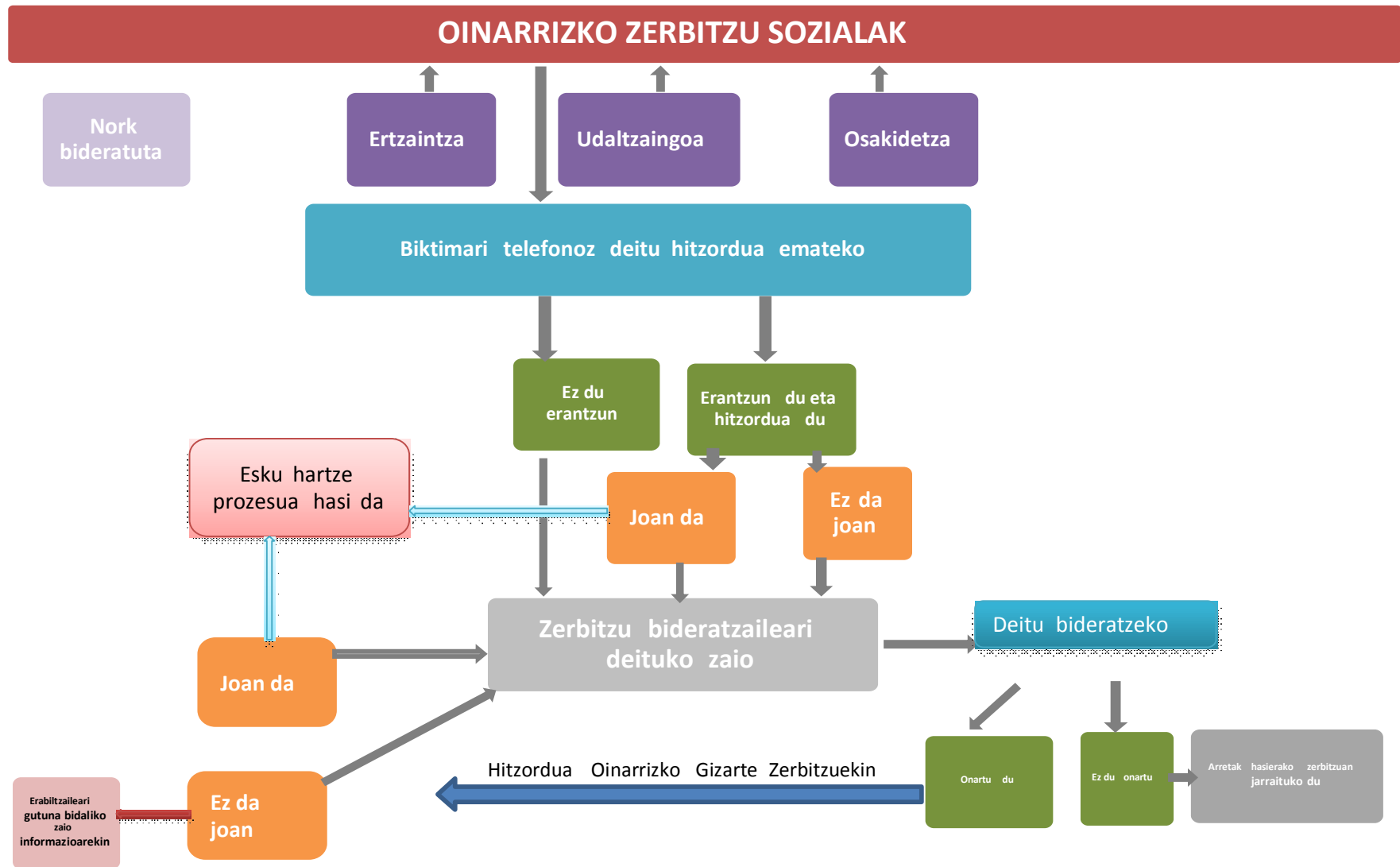
Osasun-laguntza behar bada:

- ❑ *Eraso fisikoa edo psikologikoa bada, biktimari anbulatoriora lagunduko zaio.*

Erreferentziazko gizarte-langileak lagunduko dio ala biktimak laguntzeaz arduratzen diren langileak, biktimaren beharren arabera.

- *Sexu-erasoa bada, SOS Deiak-era eta GLFZ-ra deitu beharko da, ospitalera eramateko.*

Erabiltzailea beste zerbitzu batetik bideratuta datorrenean, honako arreta-prozedura jarraituko da:



Bideratzearen dinamika erabiltzailearen segimenduan oinarritzen da. Zerbitzu Sozialek edo gainerako zerbitzuek ezin badute zuzenean emakumearekin egon, idatziz egingo dute.

9.2.2. Ebaluazio partekatua profesionala/erabiltzailea

*Helburua: Erabiltzaileari laguntzea arazoan dauden elementuak bereizten. Horretarako, informazioa era sistematikoan jasoko da, kasuaren **balorazioa** egiteko. Hala, jasotako informazioa neurtu egingo da eta honakoak identifikatuko dira: **egindako eskaria, alde indartsuak eta alde ahulak, erabiltzailearen/familiaren oinarrizko premiak eta laguntza-premiak.***

Ebaluazioa **biktimari egindako elkarrizketa baten edo batzuen** bidez egingo da. Elkarrizketan honakoak landuko dira:

- Esku-hartze profesionalaren eginkizuna, helburuak eta mugak azalduko dira era laburrean.
- Gune segurua sortuko da, komunikazioa errazteko.
- Sekretu profesionala dagoela jakinaraziko zaio.
- Informazioa bilduko da, Erakunde arteko II. Akordioaren arabera.
- Berehalako laguntza-iturriak identifikatuko dira.
- Laguntza eskatzeko orduan, lehentasunak zehazteko ahaleginak egingo dira.

Elkarrizketan, **teknikariaren eta erabiltzailearen arteko ebaluazio partekatua** egingo da. Hauexek dira helburuak:

- Arazoan dauden elementuak bereizten laguntzea.
- Argi uztea ekintzen ardura egiten duenak duela.
- Arreta-zerbitzuei buruzko informazioa eskaintzea (BLZ, Gipuzkoako Foru Aldundiko laguntza psikologikoa, laguntza juridikoa, laguntza)
- Etorkizunean erakundeko profesionalekin edo kanpoko eragileekin harremanetan jartzeko era erraztea.
- Beste hitzordu bat zehaztea diagnostikoa itzultzeko.
- Etxeko bisita egiteko hitzordua jartzea, eguna eta ordua zehaztuz.

9.2.3. Informazioa ematea/Bideratzea

Arreta-zerbitzuei buruzko informazioa eskaintzea (BLZ, Gipuzkoako Foru Aldundiko laguntza psikologikoa, laguntza juridikoa, laguntza) eta beharrezkoak diren etara bideratzea.

□ Biktimak protokoloaren esparruko zerbitzuren bat erabili nahi badu:

- *Izaera pertsonaleko datuak lagatzeko agiria sinatzeko eskatuko zaio, garrantzitsua dela esanez eta, betiere, beharrezko arreta bukatu ondoren.*
- *Dagokion zerbitzura bideratuko da, zerbitzuko harremanetarako langileari alde zuzenetik abisatuz.*

9.2.4. Dagokion segimendua egingo da

Esku-hartze prozesuan, beharrezkoak diren elkarrizketak, laguntzak, bideratzeak eta segimendua egingo dira, bizitako indarkeriatik ateratzeko ibilbidea zehazteko eta jarraitzeko.

9.2.5. Erregistratzeko eta informazioa partekatzeko prozedurak

- *Datuak –bai propioak, bai protokoloaren gainerako erakunde sinatzaileek emandakoak– dagokion aplikagarri informatikoan bilduko dira.*
- *Informazioa Berdintasun Arlorako bideratuko da, datuak lagatzea onartu duten erabiltzaileak prozesatzeko.*
- *Bideraketa eta jarduketara koordinatzeko baimenik eman ez duten kasuen kopuruaren berri emango da.*

□ *Jasotako datuak Berdintasun Arlorako bidaliko dira urtean bitan. Hala, uztailean lehen seihilekoaren datuak bidaliko dira (urtarrila-ekaina), eta hurrengo urteko urtarilean, bigarren seihilekoaren datuak (uztaila-abendua) horretarako ezarritako formatuan.*

10. ERTZAINZAREN ARRETA, BIDERATZE ETA KOORDINAZIO PROZEDURAK

10.1. Ertzaintzak biktimei eskaintzen dizkien zerbitzuak:

- Urgentziazko kasuen arreta
- Babes-aginduen eskariak tramitatzea
- Salaketak jasotzeko 24 orduko arreta-zerbitzua
- Arreta-zerbitzu pertsonalizatua
- Urgentzietarako sakelako telefonoa eskaintzea (Bortxa)
- Babesteko neurri polizialak

10.2. Arloen eginkizunak

10.2.1. Hiritarren Segurtasuna

- Urgentziazko laguntza biktimei
- Esku-hartzeak erasotzailearekin
- Hasierako arrisku balorazioa
- Prebentziorako jarduerak
- Udaltzaingoari GI/EI gertaeren berri ematea

10.2.2. Ikerketa Arloa

- Prebentziorako eginbideak: salaketa, babes-agindua, atestatua, epaiketa azkarra.
- Baliabideei buruzko aholkularitza

10.2.3. Genero Indarkeria eta Etxeko Indarkeria Arloa GI/EI⁷

- Arrisku-maila eguneratzea
- Biktimak bere burua babesteko prestakuntza
- Biktimari dei aleatorioak egitea
- Biktimarekin eta erasotzailearekin elkarrizketak
- Gizarte Zerbitzuekin koordinatzea eta informazioa partekatzea
- Prebentzioa planifikatzea

10.2.4. Inteligentzia Arloa

- Udaltzaingoarekin koordinatzea, eta biktimari, erasotzaileari eta Epaitegiak ezarritako babes-neurriei buruzko informazioa partekatzea.

10.3. Prozedurak

10.3.1. GI/EI kasuaren berri izatea eta biktimarentzako arreta

1. Berehalako arreta GI/EI kasu bati buruzko deia dagoenean
2. Ikerketa eta atestaturia idaztea
3. GI/EI espedienteak
4. Biktima babestea
5. Biktimari laguntzea
6. Esku-hartzeak erasotzailearekin
7. Kalitate Prozesua kontrolatzeko Sistema
8. Bezeroaren gogobetetzea

Prozesu osoan zehar, ahalegina egingo da biktimari lagunduko dioten ertzainek kaleko arropaz jantzita joateko eta autoak bereizgarri ez eramateko.

⁷ Ertzaintzak honela sailkatzen ditu kasuak: **Genero Indarkeria**: erasotzailea gizonezkoa denean eta biktima emakumezkoa, eta bikotekide direnean edo bikotekide izandakoak direnean; **Etxeko Indarkeria**: indarkeria familiako beste kide batzuen artean denean

10.3.2. Biktimak sexu-erasoa izan berri badu

- Osasun-laguntza behar badu: biktima artatu duen ertzainak biktima ospitalera eramateko anbulantzia eskatu behar ote duen edo ertzainek, uniformerik gabe, eramango duten balioztatuko du.
- Osasun-laguntzarik behar ez badu: ertzainek, uniformerik gabe, Ertzain etxera eramango dute biktima.

10.3.3. Zerbitzu Sozialek eman ditzaketen laguntzak biktimari eskaintzea

- Biktimak onartzen badu, informazioa Zerbitzu Sozialetara bidaliko da
- Biktimak onartu ala ez, Ertzaintzak segimendua egingo du, biktimari laguntzeko zerbitzuei buruzko informazioa emanaz.
- Biktimak **ez badu** eskainitakoa onartzen **baina adingabeak badaude, Zerbitzu Sozialei jakinaraziko** zaie, indarkeria bizi dutela-eta kalte presuntzioaren printzipioaren arabera beraien babesari bermatzeko.

10.3.4. Koordinazioa inplikaturako zerbitzuekin

Biktimak bideratzea eta arreta hobeagoa emateko zerbitzuen arteko koordinazioa onartu badu, Zerbitzu Sozialei horren berri eman zaie, eta inplikaturako zerbitzuek kasuaren segimendua egiteko mekanismoak ezarriko dituzte.

10.3.5. Segimendua

Eginbideek jarduketa protokoloaren arabera jarraituko dute.

10.3.6. Erregistratzeko eta informazioa partekatzeko prozedurak

- Datuak dagokion aplikagarri informatikoan jasotzen dira.
- Datuak lagatzeko baimena eman duten erabiltzaileen informazioa Zerbitzu Sozialetara bideratzen da, horretarako adostutako formatuan.
- Bideratzeko eta jarduketa koordinatua izateko baimenik eman ez duten kasu kopuruaren berri ematen da.

10.3.7. Arriskuaren balorazioa

Arriskua etengabe balioztatzen da, baina gutxienez une hauetan egiten da:

- GI/EI gertaera baten ondoren
- Salaketa baten ondoren
- Atestatu bat bukatzen denean
- Auzitegiko epaia jaso ondoren
- Biktimekin aldizka izandako elkarrizketen ondoren

Gaur egun, Ertzaintzak lau arrisku maila hartzen ditu kontuan:

Oinarrizkoa, uste denean probabilitate gutxi dagoela berriro gertaera bortitzak egoteko.

Kasu horietan babes-neurri hauek hartzen dira: telefono-deien bidezko egiaztapen aleatorioak, biktimak bere burua babesteko prestakuntza, Bortxa telefona.

Ertaina, uste denean aukera dagoela berriro gertaera bortitzak izateko.

Horrelakoetan, lehen aipatutako neurriez gain, biktima epaitegira eramaten da.

Altua, uste denean aukera handia dagoela berriro gertaera bortitzak izateko.

Kasu horietan, aipatutako neurriez gain, honakoak ezartzen dira: kontrazaintzarako neurriak, eguneroko jarduera prebentiboak, noizean behingo operatiboak, erasotzaileari segimendua egitea, eskumuturreko elektronikoa.

Berezia, uste denean aukera oso handia dagoela berriro gertaera bortitzak izateko.

Kasu horietan, etengabeko zaintza egiten da, aipatutako neurri guztiez gain.

11. UDALTZAINGOAREN ESKU HARTZEKO PROZEDURAK

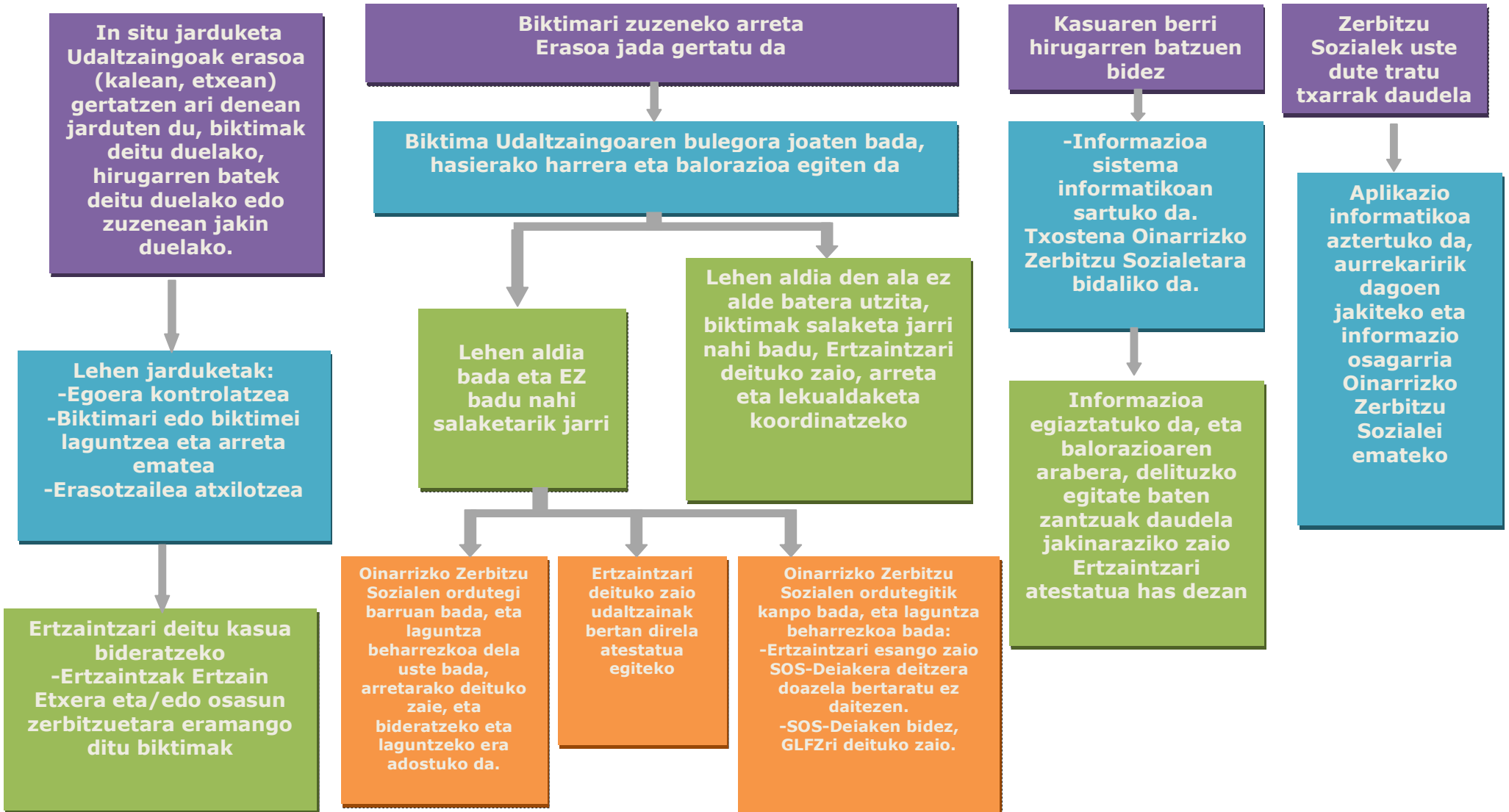
Genero-indarkeria kasuetan, Udaltzaingoak lau eratara jardun dezake⁸:

1. In situ: Eraso gertatzen ari denean (espazio publikoan zein etxean), eta erasoaren berri honela jakiten denean: biktimak deitzen duelako, hirugarren batek deitzen duelako edo zuzenean udaltzain bat dagoelako eraso gertatzen ari den tokian.
2. Polizia-etxean: biktima bulegora joaten denean edo, kasuaren berri izan ondoren, biktima bulegora eramaten denean.
3. Hirugarren batzuk (senitartekoak, auzokoak) salatu ondoren.
4. Zerbitzu Sozialek uste dutenean genero-indarkeria kasu bat dagoela.

Kasu hauetan, Udaltzaingoak honela jokatu du:

⁸ Ikusi 1. oin-oharra, 6. or.

UDALTZAINGOAREN JARDUKETA GENERO INDARKERIA KASUETAN



12. ERTZAINZAREN ETA UDALTZAINGOAREN ARTEKO KOORDINAZIOA

Hau da bi erakunde horien arteko koordinazioa-esparrua protokolo honetan:

- *Gorputz polizialen arteko kooperazio-politikak.*
- *Biktimei emandako arreta; izan ere, bi gorputz polizial horien jarduketak arretan eta babesean oinarritzen dira.*
- *Informazioa aldian-aldian eta beharrezkoa denean elkartrukatzea.*

Koordinazioaren esparruan, bi erakundeek batzarrak egiten dituzte, non:

- *Genero-indarkeriaren eta sexu-erasoen inguruko gaiak lantzeko lehentasunezko tarte bermatuko da. Horretarako, beharrezkoa denean, Ertzaintzaren GI/EI Atala egongo da batzarrean.*
- *Atestatuaren xehetasunak (argazkiak edo erasotzailea identifikatzeko bestelako elementuak) informazio konfidentziala da. Beraz, ez zaie horien berri emango jarduketak koordinatzeko gainerako udal erakundeei.*
- *Hernaniko puntu ez seguruak⁹ identifikatuko dira, eta Udaltzaingoak Berdintasun Arloari bidaliko dio informazioa, beharrezkoak diren neurriak har ditzan.*

Urgentziazko egoera bat dela-eta berehalako koordinazioa behar bada, batzarra gertaeren egunean bertan egingo da.

⁹ Sexu-erasoen batzordearen iritziz, arrisku-puntuak dira, ezaugarriengatik edo kokapenengatik, hala identifikatuta dauden espazio publikoak (leku ilunak, baztertuak, etab).

12.1. Ertzaintzaren esku-hartzeak

- ❑ *GI/EI gertaerekin zerikusia duten jarduketan berri eman Udaltzaingoari.*
- ❑ *Beharrezkoa den babesa koordinatzea, arrisku-balorazioaren arabera.*

12.2. Udaltzaingoaren esku-hartzea urruntze-aginduen segimenduen kasuetan

- *Auzitegiak edo bestelako gorputz polizialek bidalitako informazioa sistema informatikoan sartzea.*
- *Polizia-kontrolen batean gelditu gabe aurrera egin duelako edo agente batek ikusi duelako erasotzaileak urruntze-neurriak urratu dituela jakiten denean, Ertzaintzari abisatzea.*

13. OSASUN ZERBITZUEK ESKU HARTZEKO PROZEDURAK

13.1. Kontuan izango diren kasuistikak

Osakidetzak honako kasuistiken arabera sailkatu ditu esku-hartzeak:

Etxeko tratu txarren aurrean:

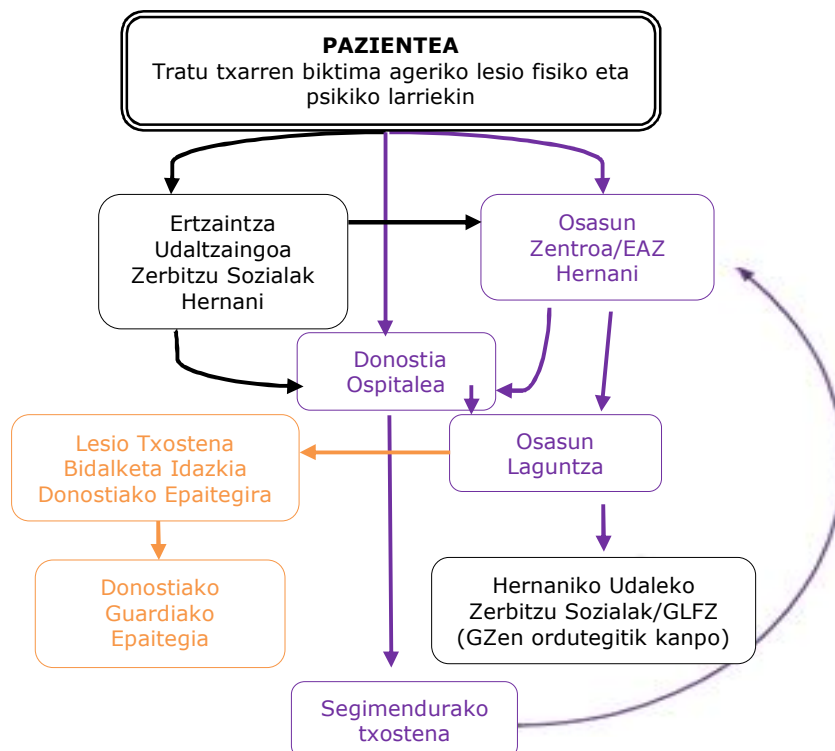
- Ageriko lesio fisiko edo psikiko larriekin.
- Ageriko lesiorik gabe.

Sexu erasoen edo abusuaren aurrean:

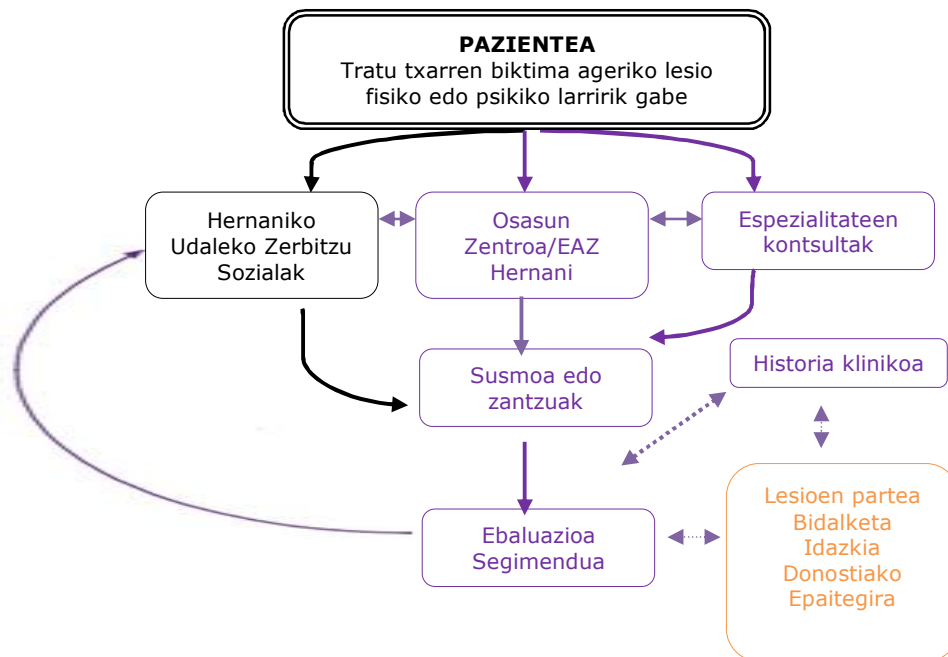
- Gertatu berri den erasoa edo abusua (72 ordu baino gutxiago).
- Gertatu berri ez den erasoa edo abusua.

13.2. Prozedurak

13.2.1. Ageriko lesio fisiko eta psikiko larriak eragin dituzten etxeko tratu txarren aurrean



13.2.2. Ageriko lesiorik eragin ez duten etxeko tratu txarren aurrean



13.2.3. Bi kasuetarako prozedurak

- ❑ Emakumeak tratu txarrak bizi dituela onartzen badu, miaketa zehatza egin beharko zaio, izan ditzakeen lesioak antzemateko eta bere egoera emozionala balioztatzeko. Zer azterketa eta zertarako egingo zaizkion jakinarazi beharko zaio.
- ❑ Biktimak ez baditu nahi gertaerak salatu edo Babesteko Agindu bat eskatu, esango zaio salatzea eskubide bat izateaz gain, tresna egokia dela duen harreman bortitzarekin amaitzeko, eta genero-indarkeria jasaten duten emakumeentzako Justizia Administrazioaren babes-baliabideak (erasotzailea urruntzea, babes poliziala, aitak seme-alabengan dituen eskubideak etetea, etxebizitza erabiltzea, mantenu-pentsioa, etab.) eskuratzeko bere laguntza behar dela. Horrez gain, esango zaio profesionalak behartuta daudela legez Epaitegiari gertatutakoaren berri ematera.
- ❑ Osasun-arloko langileek emakume bat genero-indarkeriaren biktima izan daitekeela susmatzen dutenean edo hori pentsarazteko aztarnak topatzen dituztenean, genero indarkeria gertatu ote den baieztatu edo aukera hori baztertu beharko dute. Horregatik, garrantzitsua da osasun-arloko langileek

pertsona batek genero indarkeria jasan duela pentsarazten duten zantzuak eta sintomak zein izan daitezkeen jakitea, eta kontsultan adi egotea kasu horiek identifikatzeko.

- Emakumeak ez badu onartzen genero-indarkeria jasaten ari dela eta ez badago nahikoa datu susmo oinarridun bat dagoela uste izateko, zantzuak eta esku-hartzea historia klinikoan erregistratuko dira, eta arreta eskainiko zaie antzemandako arazo fisikoei, psikologikoei eta sozialei. Horrez gain, segimendu-bisitak egiteko aukera eskainiko zaio.*
- Biktimaren osotasun fisikoa arriskuan badago, Ertzaintzari deituko zaio Osasun Zentrora joan dadin.*

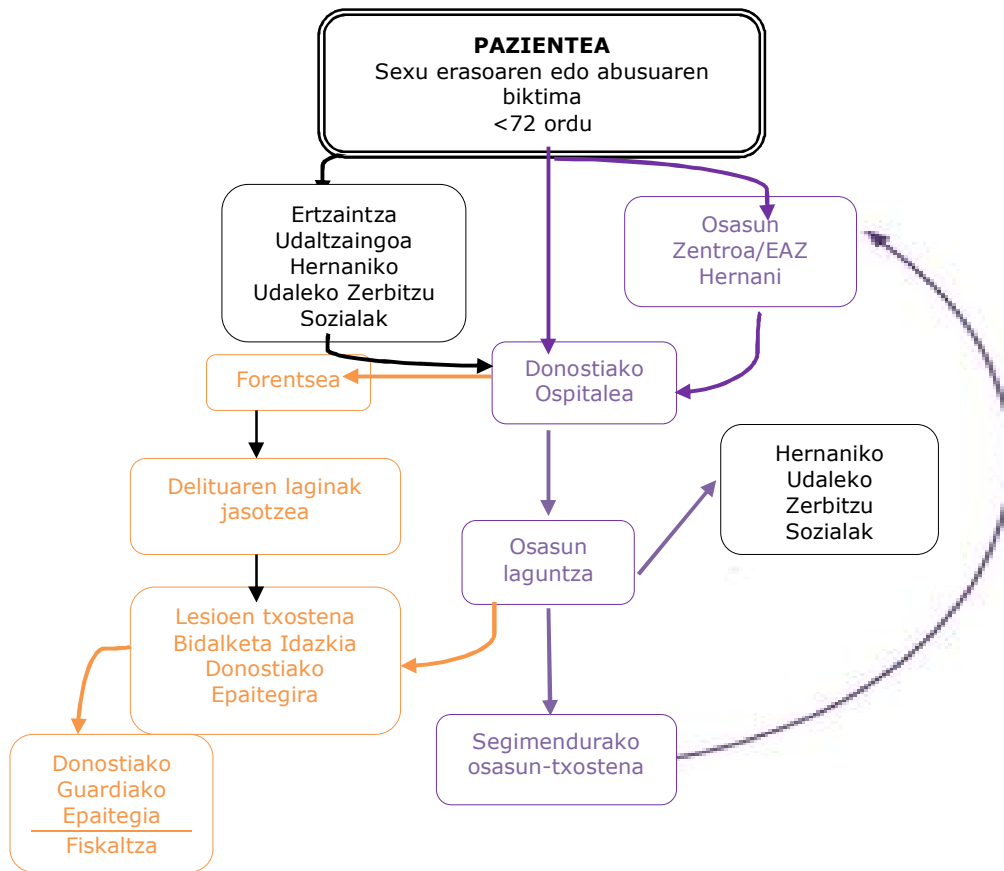
13.2.4. Zerbitzu Sozialek eman ditzaketen laguntzak eskaintzea eta zerbitzuak bideratzea

- Biktimak onartzen badu, informazioa Zerbitzu Sozialetara bidaliko da, harrera eta lan plana egin, zerbitzuetara bideratu eta kaltetuen segimendua egiten dezan.*
- Biktimak ez badu onartzen, Osasun Zerbitzuak beharrezko segimendua egingo du, eta eskura dituen baliabideei buruzko informazioa emango dio.*
- Biktimak ez badu eskainitakoa onartzen baina adingabeak badaude, Zerbitzu Sozialei jakinaraziko zaie, indarkeria bizi dutela-eta kalte presuntzioaren printzipioaren arabera beraien babes bermatzeko.*

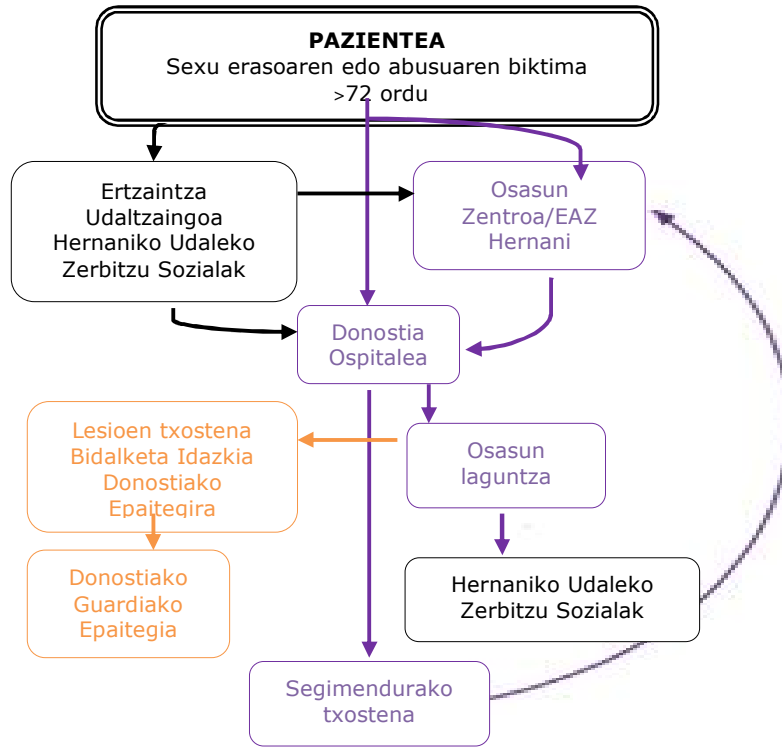
13.2.5. Erregistratzeko eta informazioa partekatzeko prozedurak

- Informazioa dagokion aplikagarri informatiboan biltzea.*
- Datuak lagatzea onartu duten erabiltzaileen informazioa Zerbitzu Sozialetara bideratzen da horretarako adostutako formatuan.*
- Bideraketa eta jarduketa koordinatzeko baimenik eman ez duten kasuen kopuruaren berri emango da.*

13.2.6. Esku-hartzea, gertatu berri diren –gehienez 72 ordu lehenago izan diren– sexu eraso edo abusu kasuetan



13.2.7. Esku hartzea, gertatu berri ez diren sexu eraso edo abusu kasuetan



14. BERDINTASUN ARLOAREN PROZEDURAK

14.1. Arloaren helburuak arretan

Berdintasun Arloa Berdintasun Kontseiluaren partaide da. Kontseilua kontsulta organoa da, eta Berdintasun Arloa sortu zenetik dago martxan. Bertan, emakumeek eta gizonek proposatutako ekimenak eta proiektuak garatzen dira hileroko batzarretan. Indarkeriaren biktimei zuzeneko arreta ematea arloaren eginkizuna izan ez arren, Kontseiluan parte hartzen duten taldeek eta banakakoek kasuen berri izan dezakete, eta biktimen laguntzaile izan daitezke arreta-prozesuan.

Bestalde, arloak sexu-erasoen prebentzioa landu du, eta martxan jarri ditu jaiak eta ospakizunak daudenerako arreta eta koordinazio protokoloak.

14.2. Prozedurak

14.2.1. Genero-indarkeria kasu baten berri izatea¹⁰ eta biktimari arreta ematea

Dena delakoagatik biktima Berdintasun Arlora joaten bada, hasierako harrera egingo zaio zer nahi duen jakiteko, eta Zerbitzu Sozialetara bideratuko zaio. Beharrezkoa bada, emakumeari bertara lagunduko zaio, edo, bestela, Zerbitzu Sozialetara deituko da; urgentziazko arreta behar badu, biktima bat joango zaiela jakinaraziko zaie, eta urgentziazko arretarik behar ez badu, hitzordua eskatuko zaie.

Biktimak telefonoz deitzen badu, ahalik eta azkarren emango zaio hitzordua, eta hasierako harrera egingo zaio.

¹⁰ Ikusi 1. oin-oharra, 6. or.

14.2.2. Arretan inplikaturako zerbitzuetara laguntzea

Biktima Berdintasun Kontseiluan parte hartzen duen talde batera edo Berdintasun Arloarekin nolabaiteko koordinazioa duen entitate batera hurbiltzen bada, eta salaketa jartzeko laguntza behar badu, edo arreta ematen duten zerbitzuetara joateko laguntza behar badu, arloko teknikariak berehala bilduko dira laguntzaileekin azaltzeko zein den arreta-mekanismoa eta koordinazio-prozedura.

14.2.3. Datuak biltzea eta aztertzea

Zerbitzu Sozialek bidalitako datuak urtean bitan jasoko dira. Hala, uztailean urteko lehen seihilekoari dagozkion datuak jasoko dira (urtarrila-ekaina), eta hurrengo urteko urtarrilean bigarren seihilekoari dagozkionak (uztaila-abendua), horretarako ezarritako formatuan.

Berdintasun Arloak, datuak aztertu ondoren, txosten bat idatziko du, eta Erakunde arteko Koordinazio Mahaian aurkeztuko du apirilean, beharrezkoak diren neurriak eta ekintzak martxan jartzeko.

14.2.4. Prozeduren eta arretaren ebaluazioa

Berdintasun Arloak ebaluazio bat egingo du bi urtetik behin. Horretarako, zerbitzuak erabili dituzten emakumeak elkarrizketatuko ditu, jasotako arretaren eta prozeduren inguruko iritziak eta bizipenak ezagutzeko. Inkestak eta elkarrizketak egiteko, Zerbitzu Sozialek Berdintasun Arloari bidalitako datu-basea erabiliko da.

Lortutako informazioarekin, Berdintasun Arloak txosten bat egin eta Koordinaziorako Mahaian aurkeztuko du, eztabaidatzeko eta beharrezkotzat jotzen diren mekanismoak ezartzeko.

14.2.5. Erakunde arteko Koordinaziorako Mahaiaren koordinazioa ohiko eta ez ohiko batzarretan.

Berdintasun Arloak Mahaiaren batzarrak deitu, dinamizatu eta aktak idatziko ditu. Deialdia idatziz egingo da gutxienez 15 egun lehenago ohiko batzarrak direnean, eta aurreko egunean, urgentziaz deitutako ez ohiko batzarrak direnean. Ez ohiko batzarrak Mahaiko edozein kidek deitu ditzake.

14.2.6. Berdintasun Kontseiluaren eta Erakunde arteko Koordinazio Mahaiaren arteko koordinazioa indarkeria matxista kasuak gaitzesteko.

Bide desberdinetatik, herrian izandako kasu baten berri izatean, Berdintasun Arloak Berdintasun Kontseiluak egindako kasuaren balorazioa helaraziko dio Erakunde arteko Koordinazio Mahaiari.

Era berean, Berdintasun Arloa harremanetan jarriko da Erakunde arteko Koordinaziorako Mahaiarekin, Berdintasunerako Kontseiluak Mahaiaren laguntza behar badu, gai batzuk lantzeko.

14.2.7. Txotx garaian Hernaniko sagardotegietan edo tabernetan izan daitezkeen sexu-eraso kasuetan esku-hartzeko koordinazioa.

Herriko tabernekin eta sagardotegiekin batera, txotx garaian izan daitezkeen eraso sexistei aurre egiteko jarduketa-protokoloa ezarri da.

Horretarako, tabernetako eta sagardotegietako ordezkariak indarkeria sexistari buruzko prestakuntza izan dute, indarkeria sexista kasuak identifikatzeko eta jakiteko horrelako kasuetan nola jokatu.

Protokoloa tabernetan eta sagardotegietan banatu da, eta bertakoek konpromisoa hartu dute protokoloan jartzen duenaren arabera jokatzeko.

Era berean, jarrera sexistak prebenitzeko asmoarekin, tabernetan eta sagardotegietan kartelak banatu dira, toki horietan jarrera sexistarik onartuko ez dela adierazteko. Tabernetako eta sagardotegietako jabeek kartelak ikusteko moduko lekuetan jartzeko konpromisoa hartu dute.

Nola jokatu eraso sexisten aurrean

Eraso sexista baten aurrean egonez gero, emakumearengana hurbildu eta galdetu laguntzarik behar ote duen, gure kontura erabakirik hartu aurretik.

- Lehenetsuna du, beraz, une horretan egiten ari garena alde batera uzteak eta eraso jasaten ari den emakumeari laguntzeak. Lagundu lasai egon daitekeen nonbaitera, eta esan laguntza eskatu dezakeela.
- Arretaz entzun emakumea esaten ari dena (azalpenak, beharrak...), kontatzen ari dena zalantzan jarri gabe. Ez epaitu edo ez sentiarazi errudun.
- Erasotzailearekin hitz egin, eta argi utzi tabernan edo sagardotegian ez dela jarrera sexistarik onartzen, eta bertatik bota.
- Emakumeari galdetu ea konfiantzazko norbait duen laguntzeko. Ez utzi bakarrik, eta, beharrezkoa bada, joan behar duen lekura lagundu.
- Gerta daiteke emakumeak erabakitzea ez duela ezer egin nahi. Kasu horretan, Hernaniko Udaltzaingoaren telefonoa eman, nahi izanez gero, geroxeago deitu ahal izateko.
- Udaltzaingoaren esku-hartzerik izan ez bada, biharamunean gertatutakoaren berri eman.

Laguntza beharrez gero, deitu honako telefonoetara:

HERNANIKO UDALTZAINGOA: 943 248900

SOS DEIAK: 112

15. ERAKUNDE ARTEKO KOORDINAZIOA

Kasuen koordinazioa eta segimendua Zerbitzu Sozialek egingo dute. Beraz, emakumeak baimena ematen badio protokoloa sinatu duen edozein erakunderi, erakunde hori Zerbitzu Sozialei deituko die.

Erakunde sinatzaileen arteko koordinazioa hobetzeko eta Protokolo honen edukien segimendua eta ebaluazioa egiteko, Protokolo hau egiteko lan taldearekin jarraituko da, eta Erakunde Arteko Koordinaziorako Mahai Tekniko bat osatuko da.

15.1. Kideak

Mahaiko kideak izango dira Berdintasun eta Zerbitzu Sozialetako zinegotziak eta Hernanin arreta ematen duten erakundeetako teknikariak:

1. Berdintasun zinegotzia
2. Hernaniko Udaleko Zerbitzu Sozialetako zinegotzia
3. Berdintasun teknikariak
4. Zerbitzu Sozialetako Genero indarkeriaren erreferentea
5. Udaltzain arduraduna
6. Genero indarkeriaren Ertzaintzako koordinatzailea
7. Ertzaintzako Hiritarren Babeserako burua
8. Osakidetzako erreferente sozio-sanitarioa
9. Osakidetzako Lehen Arretarako Unitateko burua

15.2. Eginkizunak

1. Udal baliabideak egokitu ahalik eta hoberen erantzuteko emakumeen benetako beharrei.
2. Urtero Berdintasun Arloak aurkeztutako jardueri buruzko datu orokorrak aztertu.
3. Urteko txostena egin, eta bidali erakundeei ondorioak eta balorazioak.
4. Erakunde arteko koordinazioa etengabea dela bermatu.

5. Protokoloan ez datozen alor operatiboak argitu berehalako erantzuna behar dutenean.
6. Protokoloa martxan jarri eta erantzuna eman sortutako edozein gertaerari.
7. Beharrezkoa bada, batzordeak kanpoko laguntza izango du eginkizunak betetzeko.

15.3. Maiztasuna eta deialdia

Koordinazio mahaia, gutxienez, urtean bitan bilduko da, eta beharrezkoa denean, ez ohiko batzarrak egingo dira. Berdintasun Arloak idatziz egingo du deialdia gutxienez 15 egun lehenago ohiko batzarrak direnean. Berdintasun teknikariaren ardura izango da deialdiak egitea, batzarrak dinamizatzea eta aktak egitea.

Mahaiko edozein kidek ez ohiko batzarrak deitu ahal izango ditu urgentziaz batzarraren bezperan.

16. ADIERAZPENAK ETA EKINTZA PUBLIKOAK

Protokoloa sinatu duten erakundeen ardura da indarkeria matxistaren aurkako kultur bat sortzeko ekintzak abian jartzea. Horiek horrela, ahaleginak egingo dituzte Berdintasun Kontseiluaren bidez edo zuzenean ezagutzen diren indarkeria-egoerei erantzun proportzionatua eta egokia emateko, eta horretarako, jarduketa hauetako bat edo guztiak egingo dituzte:

1. Indarkeria matxista bizi duten emakumeei zuzeneko elkartasuna adieraziko diete. Emakumeei behar duten laguntza bermatuko diete, eta jakinaraziko diete udal ordezkariak beraien eskariei erantzuteko daudela, betiere, emakumeen eta beren senitartekoen pribatutasuna urratu gabe.
2. Indarkeria matxistaren kasuak gaitzetsiko dituzte, baldin eta emakumeek eta/edo beren senitartekoek edo emakume horien elkarteek hala eskatzen badute.
3. Udalak herritarrei dei egingo die indarkeria gaitzesteko eta emakumeei babes emateko ekintzetan parte har dezaten, emakume batek, bere familiak edo Berdintasun Kontseiluak hala eskatuz gero, eta/edo gaitzespen-idatziak egingo ditu indarkeria matxista dela-eta emakume bat hitzen dutenean.
4. Arazoaren 25aren, hau da, emakumeenganako indarkeriaren aurkako Nazioarteko Egunaren garrantzia azpimarratuko da, eta erakunde bakoitzak ekintzak antolatuko ditu eta/edo bat egingo du Berdintasun Kontseiluak antolatutako ekintzekin.

1 ERANSKINA: FORU ETA ERKIDEGOKO BALIABIDEAK

- **24 orduko Telefono Arreta Zerbitzua: 900 840 111**

Euskal Autonomia Erkidegorako zerbitzua da eta doakoa. Eguneko 24 orduetan dago martxan, urteko egun guztietan. Hainbat hizkuntzatan eta entzumen-azaroak dituzten pertsonentzat egokituta dago.

- **Gipuzkoako Gizarte Larrialdietako Foru Zerbitzua: 24 orduko arreta. 943 224 411/ 112 (Sos Deiak)**

Gipuzkoako Foru Aldundiaren Gizarte Politikako Departamentuak zerbitzu bat du Gipuzkoan tratu txarrak eta sexu-indarkeria bizi duten emakumen premiazko segurtasun-eskaerei erantzuteko. Emakumearen egoera ebaluatu ondoren, eta egoerak hala eskatzen badu, abegi-baliabidera laguntzen dio, non bizi den kontuan hartuta. Zerbitzua zabalik dago 24 ordu eta urteko 365 egunetan. Zerbitzuko langileak 7:00etatik 21:00etara daude bulegoan eta 21:00etatik 7:00etara "bilagailua" izaten dute, edozein momentutan arreta emateko.

- **Biktimari laguntzeko doako Zerbitzua Gipuzkoan (SAV). 900 100928**

Eusko Jaurlaritzako Herri Administrazio eta Justizia Sailaren zerbitzua da. Zerbitzua presentziala da, aurrez aldetik hitzordua eskatuta.

- **Gipuzkoako Foru Aldundia. Gizarte Politika Departamendua. Indarkeria Matxista Atala. 943113176/ 943112572.**

Honako foru-baliabideak koordinatzen ditu: arreta sozio-juridikoa, psikologikoa, banakakoa eta taldekoa, epe laburreko eta ertaineko abegia eta autonomiarako etxebizitzak eta gizarte eta heziketa esku-hartzeak.

"Urrats" Urgentziazko Abegi Zentroak abegia ematen die Gipuzkoan genero-indarkeria eta sexu-erasoak bizi dituzten emakumeei eta baita berarekin bizi diren mendekoei ere, etxea utzi beharra badute. Baliabiderako sarrera Gipuzkoako Gizarte Larrialdietako Foru Zerbitzuak (943 224 411), edo oinarrizko gizarte-zerbitzuek kudeatzen dute.

▪ **Gizarteratzeko doako laguntza Zerbitzua. (SAER) Donostia. 943 000769**

Justizia, Lan eta Gizarte Segurantza Sailaren Zerbitzua da. Erkidegoko hiru lurraldetan dago. Gipuzkoan, Donostian dago.

▪ **Emakumearen Aurkako Indarkeriaren Arloko Epaitegia (Donostia). 943 004 383**

Lege-prozedurak tramitatzen dituzte Gipuzkoan izandako genero-indarkeria kasuetan.

▪ **Fiskaltza (Donostia). 943 000 717**

Gipuzkoako Lurralde Fiskaltzak Ministerio Fiskalaren eginkizunak betetzen ditu Gipuzkoan.

▪ **Auzitegi Medikuntzako Euskal Erakundea (Donostia). 943 004 350**

Auzitegi Medikuntzari dagozkio txosten mediko-legalak egitea, eta gorputzean izandako kalteak balioztatzea praktika prozesalak egin behar direnean.

**2 ERANSKINA: IZAERA PERTSONALEKO DATUAK ERABILTZEKO BAIMENA
ETA INFORMATZEKO AKTA. ERTZAINZA**

| | |
|------------------|---|
| ERTZAINZA | IZAERA PERTSONALEKO DATUAK ERABILTZEKO BAIMENA ETA INFORMATZEKO AKTA |
|------------------|---|

EI/GI Espedientea: _____

Andreak/Jaunak,

NAN / Pasaporte / Egoitza-baimen / Bestelako identifikazio-agiri zenbakia duenak,

Izaera pertsonaleko datuen babeserako arauak ezartzen dituzten datuak lagatzeko aurreikuspenen kalterik gabe, Akta honen bidez

1. Jakin du datu pertsonalak eta espediente honekin lotutako informazioa:

- Behar izanez gero, polizia-kidegoen esku jarri ahal izango direla, polizia-eremuan baino ez erabiltzeko eta ezar daitezkeen babes-neurriak eraginkorrak izateko.

2. Baimena eman du datuak eta beharrezkoa den informazioa:

- Emakunderi emateko, baldin eta datu horiek beharrezkoak badira aginduta dauzkan zeregin eta eskumenak betetzeko . gogobetetasunari buruzko inkestak egin ahal izango dira biktimei aitortu zaizkien eskubideak betetzen ote diren egiaztatzeko-, eta, halaber, biktimen eskubideen alde lan egiten duten bestelako gizarte-laguntzako erakundeei, baldin eta beren lana garatzeko informazio horren beharra badute; hori guztia, genero-indarkeriaren biktimentzako arretaren kudeaketa integralari erantzun eraginkorra emateko.

Bai Ez
(markatu dagokiona)

Data:

Sinadura:

3 ERANSKINA: BAIMEN INFORMATUAREN AKTA. ZERBITZU SOZIALAK

BAIMEN INFORMATUA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

| | | | |
|---|--|-------------------|--|
| Izen-abizenak Nombre y apellidos | | NAN DNI | |
| Legezko ordezkaria edo arduraduna¹¹ Representante legal o persona responsable ¹ | Izen-abizenak Nombre y apellidos | | |
| | NAN / DNI | | |
| | Helbidea/ Domicilio | | |
| | Harreman mota/ Tipo de relación | | |
| Zerbitzua Servicio | | | |

Sinatzaileak berariaz baimena ematen dio Hernaniko Udaleko Zerbitzu Sozialak entitateari bere —edo ordezkatzan duen pertsonaren— kasuari dagokion informazioa partekatuzera beste administrazio edo esparru pribatuetako profesionalekin, pertsona horiek kasuaren beharrek loturarik baldin badute.

Baimen honek dakar entitate horrek beste profesionalei informazioa eskatu ahal izango diela, baita eman ere, eskaera ofizial justifikatua jasoz gero. Lankidetzaren helburu bakarra izango da zure kasuari beharrezko arreta eskaintzea.

La persona firmante autoriza expresamente a la entidad Hernaniko Udaleko Zerbitzu Sozialak a compartir información relativa a su caso —o el de la persona a la que representa— con profesionales de otras administraciones o ámbitos privados, siempre que dichas personas estén vinculadas con sus necesidades.

Esta autorización supone que la citada entidad podrá solicitar información a otros profesionales, y también facilitarla cuando reciba una petición oficial justificada. La finalidad exclusiva de dicha colaboración será ofrecer la atención precisa para atender su caso.

¹¹ **Erreferentzia pertsonaren bat beharrezkoa bada. Bestela, bete gabe utzi**
Caso de ser precisa una persona de referencia. De lo contrario, dejar en blanco.

Datu Pertsonalak Babesteko abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoan ezarritakoa betez, jakinarazten dizugu zure kasuari buruzko datu pertsonalak —zuk ematen dizkiguzunak, beste administrazio publikotik edo hirugarrenetatik lortutakoak— erantsiko direla Enplegu eta Gizarte Politiketako Gizarte Zerbitzuen Zuzendaritzaren "GIZARTE" izeneko fitxategi batera. Honako hauek dira eranste horren xedearen alderdiak: udalei eta mankomunitateei kreditu ekonomikoak esleitzea, ondorengo kexei erantzutea, eta informazioa Gizarte Zerbitzuei buruzko Informazioko Euskal Sistemaren eskura jartzea.

Gizarte Larrialdietarako Laguntzak izeneko prestazioa eskatuz gero, Hernaniko osasun eta gizarte ongintzarako udal patronatua entitatea izango da fitxategi baten arduraduna, non jasoko baita prestazio hori kudeatzeko beharrezko informazioa. Entitate hori gaituta dago datu horiek Eusko Jaurlaritzara bidaltzeko, esandako eskumenak bete daitezzen. Fitxategiek segurtasun-neurri guztiak dituzte, eta Datuak Babesteko Euskal Bulegoaren Erregistroan daude.

Nahi izanez gero, eskubidea duzu Legeak ezarritako eskubideak erabiltzeko: datuetara iristea, datuak zuzentzea, indarririk gabe uztea, eta aurkakotasuna. Horretarako idazki bat bidal dezakezu Eusko Jaurlaritzako Gizarte Zerbitzuen Zuzendaritzara: Donostia kalea 1 - 01010 Vitoria-Gasteiz. Eskaera, izapidea eta laguntzaren ebazpenen gaineko tratamenduari dagokionez, erreferentziako oinarritzko gizarte zerbitzuetara jo dezakezu eskubide horiek erabiltzeko.

Hernanin, 2016ko

Sinadura / Firma

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, se le informa que los datos personales relativos a su caso —los que usted nos proporciona, los obtenidos de otras administraciones públicas o de terceros—, van a incorporarse a un fichero denominado "GIZARTE" de la Dirección de Servicios Sociales del Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco. La finalidad de esta incorporación se refiere a los siguientes aspectos: la asignación de créditos económicos a los municipios y mancomunidades, la atención de quejas posteriores, la realización de estadísticas y la puesta a disposición del Sistema Vasco de Información sobre Servicios Sociales.

Caso de que usted solicite la prestación denominada Ayudas de Emergencia Social, la entidad Patronato municipal de salud y bienestar social de Hernani será responsable de un fichero que contendrá la información precisa para la gestión de tal prestación. Dicha entidad está habilitada para transferir esos datos al Gobierno Vasco para la ejecución de las competencias antedichas. Ambos ficheros cuentan con todas las medidas de seguridad y han sido inscritos en el Registro de la Agencia Vasca de Protección de Datos.

Si lo desea, puede ejercitar los siguientes derechos previstos en la Ley: acceso, rectificación, cancelación y oposición, previstos por la Ley, dirigiendo un escrito a la Dirección de Servicios Sociales del Gobierno Vasco: Donostia Kalea, 1 - 01010 Vitoria-Gasteiz. En relación a los tratamientos relacionados con la solicitud, tramitación y resolución de la ayuda, se podrá ejercer estos derechos ante el servicio social de base de referencia.

Hernani, 2016

4 ERANSKINA: DATU PERTSONALAK LAGATZEKO ADOSTASUN AKTA. UDALTZAINGOA**DATU PERTSONALAK LAGATZEKO ADOSTASUNA. UDALTZAINGOA**
CESION DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL. POLICIA MUNICIPAL

| | |
|--|--|
| Izen óabizenak Nombre-apellidos | |
| NAN - Pasaporte ó Egoitza baimena - identifikaziorako beste dokumentu bat DNI-Pasaporte- Permiso de residencia- Otro documento de identificación | |

Legezko ordezkaria edo arduraduna¹² Representante legal o persona responsable

| | |
|--|--|
| Izen óabizenak Nombre-apellidos | |
| NAN - Pasaporte ó Egoitza baimena - identifikaziorako beste dokumentu bat DNI-Pasaporte- Permiso de residencia- Otro documento de identificación | |
| Harreman mota Tipo de relación | |

Hernaniko Udaleko langileek informazio hau eman didatela jakinarazten dut:

- Nik emandako datuak INDARKERIA SEXISTAREN AURKAKO TOKIKO PROTOKOLOA izeneko fitxategian sartzeko dira, eta fitxategi horren titularra Hernaniko Udala da.
- Horren guztiaren helburua da, zerbitzuen jarduera koordinatuz, niri eta nire ardurapean dauden pertsonen arreta osoa ematea.
- Informazio hau baliagarria izango da datu objektiboetan oinarritutako politika publikoak sortzeko, eta ikerketarako zein estatistiketarako erabiliko dute.

Eskubidea dut:

- Hemen agertzen diren datu batzuk nahiz guztiak erabiltzeko baimena ez emateko.

Baimena edo adostasuna ez emateak ekar ditzakeen ondorioak zeintzuk diren azaldu didate.

- Hernaniko Udalean datu hauek ikusteko, aldatzeko, baimena kentzeko eta ezadostasuna adierazteko.

Horrenbestez, libreki nire adostasuna ematen dut Datu Pertsonalak Babesteko abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoari jarraiki.

Hernanin, 2016ko í í í í í í í í ..

Sinadura/Firma

Por medio de este escrito hago constar expresamente que:

- He sido informada por el personal del Ayuntamiento de Hernani que los datos personales proporcionados se incorporaran a un fichero denominado PROTOCOLO LOCAL CONTRA LA VIOLENCIA SEXISTA cuya titularidad es del Ayuntamiento de Hernani.
- La finalidad es prestarme una atención integral, a mí y a las personas que de mí dependen, coordinando la actuación de los distintos servicios existentes.
- Esta información ayudará en la elaboración de políticas públicas basadas en datos objetivos al mismo tiempo que podrá ser utilizada para finalidades estadísticas y de investigación.

Así mismo, tengo derecho:

- A negarme a facilitar esta autorización de forma total o parcial. Se me ha informado así mismo de las consecuencias que esta negativa puede tener.
- A ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante el Ayuntamiento de Hernani.

Y conforme a todo ello, otorgo libremente el consentimiento conforme a la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Hernani, 2016 í í í í í í í í í ..

¹² Beharrezkoa denean bakarrik bete - Cumplimentar solo en caso necesario