

# ¿qué hacer ante la violencia contra las mujeres?

GUÍA DE RECURSOS Y SERVICIOS

llama al  
**900 840 111**  
e infórmate



EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

Un registro bibliográfico de esta obra puede consultarse en el catálogo de la red Bibliotekak del Gobierno Vasco: <http://www.bibliotekak.euskadi.net/WebOpac>

Edición: 1ª, enero 2015

Tirada: 54.000 ejemplares

© Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco

Departamento de Empleo y Políticas Sociales

Internet: [www.euskadi.eus](http://www.euskadi.eus)

Edita: Eusko Jauriaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia / Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco  
Donostia-San Sebastián, 1  
01010 Vitoria-Gasteiz

Diseño: didart ([www.didart.eu](http://www.didart.eu))

Impresión:

Depósito Legal:

# Si estás sufriendo violencia contra las mujeres o lo sospechas ...

- Recuerda que **no estás sólo** 4
- ¿**Qué hacer** si estás sufriendo violencia  
contra las mujeres o lo sospechas? 5
- Si estás en **riesgo** llama al 112 o acude  
a la comisaría de la Ertzaintza más cercana 6
- Si tienes **lesiones** ¡Acude a tu centro médico  
o llama al 112! 7
- Si quieres **informarte** llama al 900 840 111 podrás hablar  
con profesionales de manera inmediata, confidencial y anónima 8
- Si necesitas **atención presencial**, puedes concertar cita  
con el Servicio de Asistencia a la Víctima (SAV)  
o con el Servicio Social de base de Tu Ayuntamiento 9
- **Servicios y recursos** (ayudas económicas, vivienda,  
trabajo y formación, educación) 11

## ... llama al **900 840 111** e infórmate

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES**  
(Departamento de Empleo y Políticas Sociales)  
**GOBIERNO VASCO**  
Donostia-San Sebastián, 1 - 01010 Vitoria-Gasteiz

Asesoría técnica  
945 019 327 / 945 019 316  
[violenciacontramujeres@euskadi.eus](mailto:violenciacontramujeres@euskadi.eus)



<http://www.gizartelan.ejgv.euskadi.eus/r45-servsoci/es/>

# Estás sufriendo violencia contra las mujeres si...

- **Sufres o has sufrido violencia por parte de tu pareja o ex pareja.** Esta violencia no tiene por qué consistir únicamente en agresiones físicas o sexuales. Debes saber que también estás sufriendo este tipo de violencia si sientes que tu pareja o ex pareja:

**TE CONTROLA:** te llama, te envía SMS, correos electrónicos constantemente; te controla mediante WhatsApp, o revisa tus perfiles en redes sociales; te exige explicaciones sobre dónde y con quién vas o sobre qué haces o dices; te controla el dinero; o controla cómo vistes y te pide que te cambies de ropa cuando no le gusta; o

**TE AÍSLA:** no le gusta que tengas amistades, no quiere que veas a tu familia, o te desprecia delante de otras personas, te grita y recrimina constantemente diciendo que la culpa es tuya y que siempre te equivocas; o

**TE INTIMIDA:** le tienes miedo, te insulta o te humilla, te amenaza con suicidarse o quedarse con tus hijas e hijos, te retiene documentación importante como el pasaporte o libretas bancarias, te coacciona, te chantajea, etc.

- Padeces o has padecido **violencia física, psicológica o sexual** por parte de algún hombre de tu familia, que no sea tu pareja o ex pareja.
- Eres o has sido **víctima de algún delito contra la libertad sexual:** agresión sexual, abuso sexual, prostitución forzada, trata de seres humanos con fines de explotación sexual, exhibicionismo, provocación sexual, etc. o si sientes que en tu entorno de trabajo te acosan sexualmente.
- O **te acosan** por el hecho de ser **mujer**.



## Recuerda que...

- **Todas las mujeres** tenemos **derecho** a una vida libre de violencia; no tengas miedo si estás en situación irregular.
- **Tú eres dueña** de tu vida, de tu cuerpo y tú decides lo que quieres hacer.
- Tus **hijas** e **hijos** estarán mucho mejor si tú estás mejor.
- No te dejes llevar por clichés o por lo que se supone que tienes que hacer.
- Tienes **derecho a decir NO**; para ello confía en lo que sientes; si algo no te convence, no lo dudes, ¡di NO!
- Es importante que no te vean como una persona vulnerable. **Hazle frente** a tu situación. Esa es una forma de **protegerte**.
- Contar lo que te pasa a una persona de confianza es una buena manera de avanzar. **Busca apoyos** en una amiga o un amigo, en alguna persona de tu familia o del vecindario o en una o un profesional.
- Ten en cuenta que al principio el proceso puede ser duro, pero con el tiempo te alegrarás de haber tomado la decisión de **cambiar tu vida**.
- Hay muchas mujeres de cualquier edad, situación social o nacionalidad que han pasado o están pasando por donde tú te encuentras ahora.

**¡No  
estás  
sola!**

# ¿Qué hacer si estás sufriendo violencia contra las mujeres o lo sospechas?

- Si te encuentras en **peligro**, ¡**LLAMA AL 112**! **LA ERTZAINTZA** acudirá de inmediato y pondrá en marcha las medidas de protección adecuadas a tu caso. (ver pág. 6)
- En caso de tener **discapacidad auditiva** y/o del **habla**, envía un **SMS AL 600 123 112** con tus datos y localización indicando “**violencia de género**”. (ver pág. 6)
- Si tienes **lesiones físicas** o **psíquicas** o sospechas que puedas tenerlas, acude a un **CENTRO DE SALUD** u **HOSPITAL** y explica el **origen** de tales lesiones. Pide que te den **copia del informe médico**. Además desde allí derivarán el parte de lesiones al juzgado correspondiente. (ver pág. 7)
- Si quieres plantear tu caso a **profesionales DE MANERA CONFIDENCIAL**, tienes dudas sobre si lo que te sucede es violencia o quieres asesorarte sobre las diferentes alternativas para solucionar el problema, llama al **900 840 111** (servicio 24 horas). En este servicio te escucharán, te asesorarán y te informarán sobre todos los derechos y servicios a tu disposición. También te derivarán a otros servicios en caso de que sea necesario e incluso te acompañarán telefónicamente a lo largo de todo tu proceso si así lo deseas. (ver pág. 8)
- Si quieres plantear tu caso a **profesionales DE MANERA PRESENCIAL**, contacta con el Servicio de Asistencia a la Víctima (SAV) de tu territorio histórico (**ÁLAVA 900 180 414**, **BIZKAIA 900 400 028** y **GIPUZKOA 900 100 928**). Este servicio del Gobierno Vasco te ofrecerá la información y asistencia social, jurídica y psicológica que precises. También te derivará a los servicios y recursos oportunos. (ver pág. 9)
- Asimismo, puedes pedir cita en tu **servicio social de base de tu ayuntamiento**, donde te orientarán sobre los todos los recursos y servicios a los que tienes derecho (alojamiento temporal si fuera necesario, acceso a ayuda psicológica, asesoramiento jurídico, etc.) y donde te apoyarán y asesorarán sobre las decisiones a tomar para mejorar tu calidad de vida. (ver pág. 10)

**El Gobierno Vasco y otras entidades ponen a tu disposición estos servicios y recursos.**

# Si estás en riesgo...

## o acude a la comisaría de la Ertzaintza más cercana

¡Llama  
al 112!\*

- Te atenderá en caso de urgencia.
- Recoge denuncias las **24 horas** del día.
- Llamará, si así lo deseas, a una persona **abogada** para que te oriente antes y durante la interposición de la **denuncia** y en relación a la solicitud de la **orden de protección**, tanto para medidas penales (prisión preventiva, orden de alejamiento, prohibición de comunicación, etc.) como para las medidas civiles provisionales (uso de vivienda familiar, custodia y régimen de visitas de hijas e hijos, pensión de alimentos, etc.).
- Contactará con los **servicios sociales** pertinentes si así lo deseas, sobre todo si necesitas un **alojamiento** urgente.
- Te ofrecerá un seguimiento personalizado adoptando las **medidas de protección** más adecuadas según tu nivel de riesgo.
- Te ofrecerá un **teléfono móvil** (Bortxa) para que contactes directamente con tu ertzaina de referencia si te ves en riesgo y con el Servicio Especializado de Atención Telefónica 24 horas. Además, este móvil tiene servicio **GPS** para tu mejor localización.

En situación de **riesgo**, no lo dudes, **sal en busca de apoyos:**

# Si estás en riesgo...

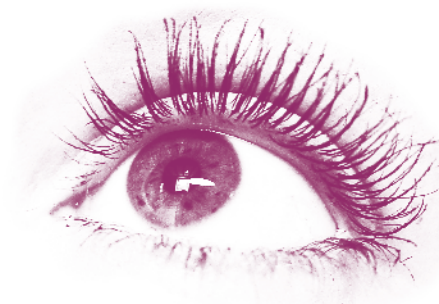
## o ¡acude a tu centro médico!

# ¡Llama al 112!\*

- Si tienes **lesiones físicas**, tanto por agresiones físicas como agresiones o abusos sexuales, o **lesiones psíquicas** o crees que puedas tenerlas, **ACUDE A UN CENTRO MÉDICO Y EXPLICA EL ORIGEN** de tales lesiones.
- Pide que te den **copia del informe médico**: te servirá para juicio en caso de que haya denuncia.
- Desde allí derivarán el parte de lesiones al **juzgado** correspondiente.
- Si lo necesitas, te pondrán en contacto con los **servicios sociales**.
- En caso de que tu integridad física corra peligro, se solicitará la presencia de la **Ertzaintza**.



Si tienes alguna discapacidad auditiva y/o del habla, envía un **SMS** al **600 123 112** con tus datos personales y localización indicando “**violencia de género**”.



acude al **vecindario** o a la **gente de la calle**.

24  
horas

# Si quieres informarte...

Llama al **900 840 111** si necesitas hablar con profesionales de manera **inmediata**, **confidencial** y **anónima**.

**Puedes acceder al Servicio Especializado de Información y Atención Telefónica (S.A.TE.VI.)**

**24 horas si:**

- Necesitas **información** sobre servicios y recursos (especialmente en horario no laboral y/o jornadas festivas), tanto a nivel social como sanitario, judicial, policial, etc.
- Estás **bloqueada o asustada**.
- Tienes **dudas** o sientes **vergüenza**, temor o inseguridad.
- Quieres **ser escuchada** porque necesitas romper tu silencio.
- Quieres tomar nuevas decisiones.
- Quieres ser derivada al recurso de atención presencial más adecuado a tus necesidades por tu situación actual.

**La Dirección de Servicios Sociales del Gobierno Vasco pone a tu disposición este servicio telefónico especializado que:**

- Es inmediato, anónimo, confidencial y gratuito, y **no deja rastro** en la factura telefónica.
- Está disponible **24 horas** al día, 365 días al año.
- Es atendido por **profesionales**.
- Atiende en **51 idiomas** y a personas con **discapacidad auditiva** y/o del habla mediante Telesor.
- Atiende no sólo a mujeres víctimas de violencia de género ejercida por pareja o ex pareja, sino de violencia intrafamiliar de género, acoso sexual y/o por razón de sexo en el ámbito laboral, agresiones sexuales, prostitución forzada y trata de seres humanos con fines de explotación sexual.
- **Atiende** no sólo a mujeres víctimas, sino también a personas **allegadas** a éstas y a **profesionales** que demanden información o asesoramiento.
- **Atiende a cualquier mujer**, independientemente de su situación administrativa.

<http://www.gizartelan.ejgv.euskadi.eus/r45-servsoci/es/>





# Si quieres informarte...

Si necesitas atención **presencial**, puedes concertar **cita** con el **Servicio de Asistencia a la Víctima (SAV)**, ubicado en los palacios de justicia de Vitoria-Gasteiz, Bilbao, Barakaldo y Donostia-San Sebastián.

La Dirección de Justicia del Gobierno Vasco pone a tu disposición este servicio **gratuito, confidencial, individual y personalizado**, tanto si has denunciado como si no. El SAV es un servicio al que puedes acudir para:

- Recibir orientación antes de interponer la denuncia y realizar un seguimiento de la misma hasta la finalización del proceso.
- Recibir orientación sobre la solución más satisfactoria a las consecuencias generadas por el delito.
- Recibir información sobre los trámites procesales, los derechos que en ellos le corresponden, el derecho de asistencia jurídica gratuita, las ayudas económicas y recursos sociales de que puedes disponer.
- Recibir asistencia psicológica y social si la necesitas.
- Derivarte a los servicios sanitarios o sociales competentes y adecuados si fuera necesario.
- Acompañarte en todos estos procesos y, fundamentalmente, en los judiciales.

Para más información:

<http://www.justizia.net/asistencia-victima>

## Para concertar una cita:

### ÁLAVA-ARABA:

**900 180 414** (gratuito)  
945 00 48 95

Palacio de Justicia  
Avda. Gasteiz, 18  
01008 Vitoria-Gasteiz

### BIZKAIA:

**900 400 028** (gratuito)  
94 401 64 87

Palacio de Justicia  
Ibáñez de Bilbao, 3-5  
48001 Bilbao

94 400 10 31 (Barakaldo)

Palacio de Justicia  
Bide Onera, s/n  
48901 Barakaldo

### GIPUZKOA:

**900 100 928** (gratuito)  
943 00 07 68

Palacio de Justicia  
Plaza Teresa de Calcuta, 1  
20012 Donostia-San Sebastián

## horarios:

De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 h.

Martes y jueves: de 16:00 a 18:30 h.

Julio y agosto: de 9:00 a 14:30 h.



# Si quieres informarte...

Si necesitas atención presencial, también puedes concertar cita con el **Servicio Social de Base de tu ayuntamiento**, donde te facilitarán:

- **Apoyo y asesoramiento** para analizar lo que te pasa y orientarte sobre las decisiones a tomar para mejorar tu calidad de vida.
- **Acceso a servicios** más especializados si se precisara (alojamiento temporal, jurídicos, psicológicos, socioeducativos, de vivienda, de empleo, etc.).
- **Acompañamiento** a otros recursos si fuera necesario.
- **Información** sobre los derechos a los que tienes acceso.

También puedes contar con el apoyo de **ASOCIACIONES** que trabajan para prevenir y atender a mujeres víctimas de la violencia. Ellas pueden ayudarte e informarte sobre tus derechos y acompañarte en tu proceso de fortalecimiento.

Además, a través de las asociaciones tus demandas pueden tener voz en la comisión consultiva de **EMAKUNDE-Instituto Vasco de la Mujer\***, así como en otros espacios de interlocución.

El proceso de empoderamiento dura toda la vida, así que, además de con el movimiento asociativo, las **ÁREAS DE IGUALDAD** de los ayuntamientos, suelen ofrecer talleres de autodefensa feminista, empoderamiento y otros que te servirán para tomar decisiones que mejoren tu vida.

El proceso de empoderamiento dura toda la vida



EMAKUNDE  
EMAKUNDEAREN EUSKADIA  
INSTITUTO VASCO DE LA MUJER  
Basque Gender Equality Institute  
Organismo Autónomo del Gobierno Vasco

945 016 700

[emakunde@euskadi.eus](mailto:emakunde@euskadi.eus)



[www.emakunde.euskadi.eus](http://www.emakunde.euskadi.eus)



# Puedes acceder a estos servicios y recursos:

## € AYUDAS ECONÓMICAS

Tienes derecho a la **ayuda económica de pago único** que tramita la Dirección de Servicios Sociales del Gobierno Vasco si:

- Quien te ha agredido es tu pareja o ex pareja,
- has finalizado definitivamente la relación con éste,
- tienes una credencial de víctima de violencia de género en vigor y dictada por el juzgado hace menos de 1 año,
- tienes al menos una antigüedad en el padrón en la CAPV de 6 meses,
- no superas unos ingresos económicos determinados y
- no trabajas y ni percibes ni has percibido la Renta Activa de Inserción, RAI, por violencia de género.

Tienes derecho a la **Renta de Garantía de Ingresos (RGI)** que tramita Lanbide con una serie de especificidades si cuentas con credencial de víctima de violencia de género:

- 1 Año de antigüedad en el padrón y de residencia efectiva.
- 18 Años de edad.
- No se te exige constituir una unidad de convivencia con 1 año de antelación.
- Si, como consecuencia de la situación de violencia, has tenido que abandonar tu domicilio habitual y trasladarte a vivir al domicilio de familiares o amistades u otras personas, no se considerarán los ingresos de esas otras personas como tuyos.
- Si cobras otra ayuda por violencia de género (ayuda de pago único o RAI por violencia de género) no computará como ingreso de cara al cálculo de tu RGI.
- Si no estás preparada para trabajar, puedes no comprometerte a ello.

 **VIVIENDA**

- Te puedes inscribir en Etxebide como demandante de vivienda en alquiler en calidad de víctima de violencia de género, lo que te otorgará 10 puntos más en la baremación general durante 2 años y, además, no tendrás que acreditar ingresos mínimos ni tendrás que estar empadronada en cualquiera de los municipios que solicites. Además, tal vez no tengas que estar carente de vivienda en algunos casos.
- Si te encuentras alojada en un recurso de acogida y no consigues una vivienda a la que acceder, tu trabajadora podría solicitarte excepcionalmente una vivienda en régimen de alquiler siempre que cumplas unos requisitos específicos.
- Si resides en una vivienda de alquiler de algún programa del Gobierno Vasco puedes solicitar un cambio en caso de que se considere que existe riesgo.
- En caso de tener que abandonar el domicilio familiar a consecuencia de la violencia, se puede solicitar recurso de acogida directamente en los servicios sociales de base municipales y forales o indirectamente a través de la Ertzaintza, centro médico, etc.

 **TRABAJO Y FORMACIÓN**

- Si necesitas atención y asesoramiento individual para búsqueda de empleo, cuentas con una persona tutora en violencia de género en cada oficina de Lanbide. Pregunta por ella.
- Se te ofrecerá un itinerario personalizado para facilitar tu incorporación al mercado de trabajo y a cursos de formación.

 **EDUCACIÓN**

- El Gobierno Vasco pone a tu disposición becas universitarias y no universitarias tanto para ti como para tus hijas e hijos.
- En caso de cambio de centro escolar de las hijas e hijos, te tramitan los traslados de expedientes académicos.