

# I PROTOCOLO LOCAL DE COORDINACIÓN de la Actuación ante la Violencia Contra las Mujeres

EN BAZTAN



**Baztango**  
Udala



emagin | FORMAZIOA ETA  
IKERKETA FEMINISTA



**Título** Protocolo Local de Coordinación de la Actuación ante la Violencia Contra las Mujeres.

**Promotor** Servicio de Igualdad del Ayuntamiento de Baztan.

**Financiación** Ministerio de Presidencia, Relación con las Cortes e Igualdad, por medio de la Secretaria de Estado de Igualdad. Pacto de Estado contra la Violencia de Género.

**Asesoramiento técnico** Emagin Elkartea.

2023.



016 016 016





## ÍNDICE

<b>1.</b> Presentación .....	6
<b>2.</b> Acuerdo de coordinación para la actuación en situaciones de violencia contra las mujeres en Baztan ....	8
<b>3.</b> Objetivos del Protocolo .....	17
<b>4.</b> Conceptualización y marco normativo de referencia .....	18
<b>5.</b> Principios que definen el modelo de intervención en los casos de violencia contra las mujeres ...	23
<b>6.</b> Actuaciones en cada ámbito .....	28
<b>7.</b> Tratamiento de datos y estructuras del seguimiento del Protocolo.....	52
<b>8.</b> Recursos y servicios .....	58
Siglas y acrónimos .....	71
ANEXOS .....	73

## 1. PRESENTACIÓN

La violencia discriminatoria ejercida sobre la mujer (en adelante VCM), es considerada como una vulneración de los derechos humanos. Asimismo, es una de las vulneraciones más habituales que se produce en la sociedad actual y afecta a los derechos fundamentales, como al derecho a la vida; al derecho a la integridad física y moral; y, al derecho a no sufrir torturas, tratos inhumanos y degradantes. De la misma manera, la violencia contra las mujeres vulnera el principio de igualdad entre hombres y mujeres, tal y como indica la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la Violencia hacia las mujeres (en adelante LFAVM), en su explicación de motivos.

Desde el Servicio de Igualdad del Ayuntamiento de Baztan se mostró la intención de elaborar un protocolo a nivel municipal para posibilitar la coordinación interinstitucional en casos de violencia. Antes de elaborar el protocolo, es imprescindible analizar el impacto de la violencia machista en el municipio y valorar la actuación y coordinación de los diferentes agentes que se encargan de la atención que reciben las mujeres supervivientes de los procesos de violencia. Para ello, se llevó a cabo el *Diagnóstico sobre la Violencia machista y los servicios de atención a las víctimas de violencia machista en Baztan* (2022). Si atendemos a la realidad de Baztan recogida en el diagnóstico, es llamativo que tanto las denuncias presentadas por violencia contra las mujeres como los casos que llegan a los servicios de atención son limitadas. Los recursos forales específicos, que tienen una perspectiva

a nivel de Navarra, también confirman este hecho. Conscientes de que la violencia machista tiene una incidencia similar en las diferentes comarcas, se constata en el diagnóstico que existen obstáculos evidentes para solicitar ayuda o para denunciar ante la vivencia de la violencia, en cierta medida porque esta violencia está más oculta.

Son varias las carencias y necesidades que encontramos dentro del diagnóstico. Por un lado, la falta de conocimiento y formación sobre el conjunto del procedimiento por parte de los y las diferentes profesionales que se encargan de la atención para hacer frente a las necesidades de estas mujeres que sufren violencia, es decir, saber detectar y actuar en esa primera intervención, realizar el seguimiento necesario y por consiguiente, la reparación. Al mismo tiempo, deben disponer de una amplia información sobre los recursos específicos y criterios de acceso disponibles para garantizar los derechos de las mujeres y de los y las menores, garantizando así la accesibilidad de las víctimas a los servicios.

Por otro lado, el testimonio de las mujeres que se encuentran en una situación de violencia nos lleva a poner el foco en la comunidad. El entorno rural tiene sus particularidades a la hora de dar una respuesta a este tipo de violencia, si lo comparamos con las zonas urbanas. En concreto, se puede observar una doble variante: por un lado, las relaciones cercanas ofrecen una red de apoyo más fuerte en comparación con el mayor grado de aislamiento que se dan en las formas de vida de las zonas urbanas. Pero, por

el lado contrario, los rumores de los pueblos pequeños, el juicio que se les hace y la marginación hacen que la propia comunidad puede ser la causante de que esta violencia se multiplique en lugar de ser un punto de apoyo. Como consecuencia del miedo a la marginación social, a muchas víctimas les pueden surgir dudas a la hora de compartir sus vivencias en torno a la situación de violencia machista. De las cuatro mujeres entrevistadas en el Diagnóstico, en los testimonios de tres de ellas ha prevalecido este segundo aspecto citado.

No debemos olvidar que la misma sociedad basada en las desigualdades presentes en las estructuras de género es la que permite la violencia machista como realidad estructural y, en concreto, la violencia contra las mujeres. Teniendo como objetivo unas vidas libres de violencia contra las mujeres, es imprescindible la respuesta que se da en la comunidad. Por esa razón, es clave realizar en profundidad un trabajo de sensibilización entre la ciudadanía sobre el carácter estructural de la violencia para que las mujeres puedan superar las situaciones de violencia. Pues bien, el resultado del proceso realizado entre los y las agentes sociales y el ayuntamiento está recogido en el *Protocolo sobre la Respuesta social ante los casos de Agresiones Machistas en Baztan* (2022), que se adjunta al presente protocolo.

En relación a la violencia contra las mujeres, desde un punto de vista de intervención integral, y tal y como se recoge en el nuevo ámbito de intervención establecido en el *III. Acuerdo Interinstitu-*

*cional para la Coordinación ante la Violencia Contra las Mujeres en Navarra* (2017), el objetivo principal de los protocolos es unificar la actuación y las respuestas que se llevan a cabo desde las entidades. Concretamente, el objetivo de este protocolo que se presenta en las siguientes líneas es que todas las respuestas sean integrales, homogéneas y proporcionales. Asimismo, el protocolo hace suya la perspectiva de la intervención que contempla la *Ley para Actuar contra la Violencia hacia las Mujeres* (2015), es decir, impulsar su empoderamiento y situarlas en el centro del todo el proceso. Por ejemplo, pretende normalizar las prácticas, contribuir a un mayor alcance y servir de herramienta útil para recibir información sobre la incidencia de todas las formas y manifestaciones de la violencia contra las mujeres. Así se recoge en la *Guía para la elaboración de Protocolos Locales de coordinación de la Actuación ante la Violencia contra las Mujeres* (INAI-NABI, 2018), documento en el cual se ha basado el presente protocolo.

Las entidades locales, como entidades más cercanas a la ciudadanía, tienen la responsabilidad y la obligación de prevenir la violencia contra las mujeres, especialmente en lo que se refiere a la atención. Es más, para evitar procesos de revictimización en las trayectorias de las mujeres, suele ser determinante la adecuada coordinación y comunicación entre los y las agentes encargadas de la atención. Por esta razón, precisamente, se ha realizado el *I. Protocolo Local de Coordinación de la Actuación ante la violencia contra las mujeres en Baztán*, para seguir mejorando la atención

para hacer frente a la violencia contra las mujeres y para adaptar a las modificaciones establecidas por la normativa la intervención de todos los ámbitos de actuación de la entidad local.

Mediante el presente protocolo se expresa el doble compromiso de todas las entidades firmantes: por un lado, crear las condiciones para que las mujeres supervivientes y otras víctimas, como sus hijos e hijas, puedan vivir libres de la violencia contra ellas y, por otro, contribuir a la consecución de la igualdad efectiva y real entre mujeres y hombres.



## 2. ACUERDO DE COORDINACIÓN PARA LA ACTUACIÓN EN SITUACIONES DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN BAZTAN

El Ayuntamiento de Baztan ha acordado ratificar el *I. Protocolo Local de Coordinación de la Actuación ante la violencia contra las mujeres en Baztán*, en virtud del artículo 325.1 de la Ley 6/1990 Foral de 2 de julio, de la Administración Local de Navarra, sin haber recibido ninguna reclamación, queja o apercibimiento por parte de la ciudadanía en el periodo de exposición pública. Por lo que se aprueba definitivamente el Protocolo y se ordena su publicación a los efectos oportunos.

En Baztan, a 23 de diciembre de 2023,

### A) reunidas:

Enumerar las personas que suscriben el protocolo, indicando su responsabilidad y área municipal, entidad o asociación que representan.

- Patricia Abad, **Directora Gerente del Instituto Navarro para la Igualdad.**
- Fernando Anbustegi, **Alcalde del Valle de Baztan.**
- Montserrat De la Fuente Hurtado, es la **jefa de Sección de Atención Sociosanitaria** del Servicio Navarro de Salud /Dpto. de Salud.
- Izaskun Pombo Munilla, **Jefa de Sección de Salud Sexual y reproductiva del Área de Pamplona** del Servicio Navarro de Salud/Dpto. de Salud.

## B) declaran:

- > **1** La violencia contra las mujeres es global y estructural, por lo que va más allá de hechos aislados. El carácter universal del patriarcado explica por qué se produce esta violación de los derechos humanos de las mujeres, aunque en diferentes grados, en todos los países y situaciones económicas, sociales y culturales del mundo.
  - > **2** La violencia contra las mujeres tiene múltiples manifestaciones, consecuencias y formas. Entre ellas se encuentran la violencia ejercida por la pareja o expareja, las diferentes formas de violencia sexual, el feminicidio, la trata de mujeres y niñas, la prostitución y/o la explotación sexual, el matrimonio a edades tempranas, el matrimonio concertado o forzado, la mutilación genital femenina así como cualquier otra forma de violencia que lesione o sea susceptible de lesionar la dignidad, la integridad o la libertad de las mujeres y que figuren en los tratados internacionales, en el Código Penal de España o en la normativa estatal o foral.
  - > **3** La violencia contra las mujeres, en cualquiera de las formas mencionadas, supone para todas las víctimas un dolor físico, sexual, psicológico o económico de distinto grado.
  - > **4** Debido a las desigualdades discriminatorias a las que se enfrentan las mujeres por el hecho de serlo, suponen un punto de partida diferente y jerárquica para poder vivir una vida libre de violencia.
  - > **5** Tal y como indican la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres y el III Acuerdo Interinstitucional para la Coordinación ante la Violencia Contra las Mujeres en Navarra, las entidades locales, como instituciones públicas, tienen la responsabilidad de promover la igualdad de mujeres y hombres, así como de promover una intervención coordinada que permita actuar contra la violencia, que es estructural.
  - > **6** Para responder a la violencia contra las mujeres, la intervención debe ser multidisciplinar. Las múltiples referencias normativas y programáticas establecen que tanto en la Comunidad Foral y en el Estado, como a nivel europeo e internacional, todas las instituciones públicas tienen la responsabilidad de promover una intervención coordinada y procedimientos de actuación conjuntos. Así se garantiza una atención y protección integral con perspectiva de género en todos los ámbitos: social, educativo, sanitario, policial, jurídico y judicial.
- A continuación, se recogen las normativas más significativas para la consecución del objeto de este protocolo y se explica con mayor detalle la relativa a la Comunidad Foral de Navarra:

### • EN LA COMUNIDAD FORAL

- **Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres.**

- Artículo 20: “La Administración foral elaborará, en colaboración con las entidades locales de su ámbito territorial, protocolos específicos de detección, actuación y derivación, de acuerdo con su implicación y funciones en estos procesos. Estos protocolos incluirán pautas respecto a las diferentes manifestaciones de la violencia contra las mujeres”

- Disposición adicional segunda: “Todos los protocolos a los que hace referencia esta ley foral tendrán carácter de obligado cumplimiento para todas las instituciones, personas y entidades públicas o privadas que los suscriban”.

- **Ley Foral 17/2019, de 4 de abril, de igualdad entre mujeres y hombres.**

## • OTRAS NORMATIVAS DE LA COMUNIDAD FORAL

- **III. Acuerdo Interinstitucional para la Coordinación ante la Violencia Contra las Mujeres en Navarra (2017).**

- Cuarto punto del III. Acuerdo: Responsabilidad institucional para detectar la Violencia.

Las Instituciones firmantes se comprometen a adecuar su actuación, cuando tengan conocimiento de que se han producido actos de violencia contra las mujeres, tanto a los protocolos de actuación coordinada que se incorporan al presente Acuerdo, como a otros protocolos de coordinación interinstitucional vigentes en la Comunidad Foral de Navarra, entre los que se encuentran el Protocolo de coordinación y actuación con mujeres y niñas víc-

timas de Trata con fines de explotación sexual (2016) y el Protocolo para la prevención y actuación ante la mutilación genital femenina en Navarra (2013), dentro del máximo respeto a sus respectivas competencias y, en especial, a la independencia judicial.

Así mismo, las instituciones firmantes, nuevamente en el marco de sus respectivas competencias, se comprometen a participar, en colaboración con las Entidades Locales de Navarra, en la elaboración y desarrollo de protocolos locales de coordinación para la detección, actuación y derivación en materia de violencia contra las mujeres.

- **Itinerario para la planificación, gestión y evaluación del trabajo de las áreas de igualdad municipales (2015)**

- Área de Intervención 2: Violencia contra la mujer.

Se recoge el siguiente objetivo: “facilitar la coordinación efectiva de los recursos existentes en el ámbito de actuación de la entidad local para abordar el ámbito de la violencia contra las mujeres, creando los mecanismos más adecuados para ello”.

## • EN EL ESTADO

- **Ley Orgánica 10/2022, de garantía integral de la libertad sexual**

Establece medidas para la protección integral de mujeres y menores de cara a garantizar la atención específica y el proceso de reparación en todos los ámbitos de la vida. Ha eliminado la distin-

ción previa entre abuso y agresión. Todos los casos son agresiones sexuales. A la hora de juzgar los delitos sexuales, la ley se basa en el consentimiento, es decir, en si la voluntad de la persona se ha manifestado libremente o no. Así, todos los casos que no han contado con el consentimiento de la víctima son juzgados como delitos de agresión sexual.

- **Ley 4/2015**, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito.
- **Ley Orgánica 3/2007**, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- **Ley Orgánica 1/2004**, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.
- **Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local**: En virtud de esta ley las entidades locales pueden realizar actuaciones complementarias en el ámbito de las políticas de “promoción de las mujeres”.

## • OTRO TIPO DE NORMATIVAS

- **Instrucción 4/2019, De la Secretaría de Estado de Seguridad.**

Detalla cómo debe evaluar la policía el nivel de riesgo de sufrir violencia de género, cómo debe gestionar la seguridad de las víctimas y cómo debe hacer un seguimiento de los casos mediante el sistema de seguimiento integral de los casos de violencia de género (sistema VioGen).

- **Pacto de Estado contra la Violencia de Género, 2017.**

## • ÁMBITO EUROPEO E INTERNACIONAL

- **Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica. Convenio de Estambul.** (2011).
- **Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.** (Objetivos para el Desarrollo Sostenible) (2015).
- **Conferencia Mundial sobre la Mujer** (1995), aprobación de la Declaración y Plataforma de Acción de Beijing, revisada y ratificada en New York en 2015. (Beijing+20).
- **Convención sobre la Eliminación de todas las formas de discriminación contra de la Mujer** (CEDAW) (1979, firmada por España en 1983) y su Protocolo Facultativo. (2000).
- **La Convención sobre los Derechos del Niño y la Niña** (1989).

En este apartado se recoge la descripción de los acuerdos adoptados por las entidades firmantes y que dan sostenibilidad al Protocolo, en el debido orden y numeradas;

- a) Mecanismos para realizar un seguimiento y evaluación del Protocolo.
- b) Revisión del Protocolo.
- c) Vigencia del Protocolo.
- d) Financiación del Protocolo.

Por todo ello, las partes intervinientes, en virtud de su representación,

## D) acuerdan:

### > Primero.

Firmar el *I. Protocolo Local de Coordinación de la Actuación ante la violencia contra las mujeres en Baztán* para tenerlo como referencia a la hora de prestar una atención integral y coordinada por parte de los agentes locales tanto a las mujeres supervivientes como a sus hijos e hijas. Crear las condiciones para una **ADECUADA COORDINACIÓN Y COLABORACIÓN ENTRE LAS INSTITUCIONES Y AGENTES FIRMANTES** del presente Protocolo, así como establecer procedimientos e instrumentos de intervención comunes y de calidad, respetando sus respectivas competencias.

### > Segundo.

**DESTINAR LOS RECURSOS MATERIALES, TÉCNICOS Y HUMANOS NECESARIOS** para la puesta en marcha, aplicación, seguimiento y evaluación del protocolo, participar en las reuniones convocadas al efecto y comprometerse activamente con los programas de trabajo que se establezcan anualmente.

### > Tercero.

**CAPACITAR** a las personas participantes en el protocolo **EN MATERIA DE IGUALDAD Y VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES**, promoviendo acciones formativas o facilitando su participación en acciones o itinerarios formativos convocados por otras instituciones públicas.

### > Cuarto.

**ADECUAR LA ACTUACIÓN** en materia de violencia contra las mujeres **A LA LEY FORAL 14/2015**, de 10 de abril, en relación con los principios rectores establecidos en la misma, la conceptualización de la violencia contra las mujeres y el modelo de intervención que establece dicha norma.

### > Quinto.

Que cada una de las partes representadas, en el ámbito de sus competencias, se comprometa a dotar de recursos y servicios de calidad y accesibles a las víctimas supervivientes y a garantizar su **ATENCIÓN INTEGRAL** hasta su completa recuperación.

### > Sexto.

Además de reparar individualmente el daño que sufren las mujeres como consecuencia de la violencia, considerar la reparación colectiva para evitar su repetición y evitar su revictimización. Para ello, los agentes firmantes del protocolo expresarán su **RECHAZO PÚBLICO** a todas las manifestaciones y formas de violencia contra las mujeres.

### > Séptimo.

Se creará una **MESA LOCAL DE COORDINACIÓN (MLC)** como órgano colegiado de análisis y trabajo con el objetivo principal de dar eficacia al protocolo, facilitar la coordinación, establecer el protocolo y realizar su seguimiento y evaluación.

Estas serán las personas que formarán la Mesa Local de Coordinación:

## MESA LOCAL DE COORDINACION

- La persona responsable en materia de violencia contra la mujer del Servicio Social Base.
- La trabajadora social del Centro de Salud.
- La matrona del CASSYR.
- Una trabajadora de EAIV.
- Cuerpos y Fuerzas de Seguridad.
- Responsable de la Unidad de Coordinación contra la Violencia sobre la Mujer de la Delegación del Gobierno en Navarra.
- Presidencia: Concejala/a de Igualdad.
- Secretaria/o (Dinamización y coordinación MLC): Técnica/o de Igualdad.

La mesa se reunirá como mínimo dos veces al año. Además, si una tercera parte de las personas que componen la Mesa o el Presidente/a lo solicitan, se podrán llevar a cabo sesiones extraordinarias. Estas últimas se solicitarán por escrito. Se adjuntarán los motivos de las cuestiones que se propongan para su debate. La Presidencia convocará la reunión extraordinaria dentro de los quince días siguientes a su solicitud. Dentro del orden del día se incluirán los puntos a tratar solicitados y, el o la Presidenta, podrá incluir los puntos que considere.

> **Octavo.**

Para apoyar a la Mesa Local de Coordinación y a fin de recabar otras opiniones, la Mesa podrá convocar a **GRUPOS DE TRABAJO TÉCNICOS**. Estos grupos de trabajo se crearán en función de los programas de trabajo establecidos por la Mesa y de las necesidades detectadas.

> **Noveno.**

La Mesa Local de Coordinación deberá elaborar un informe anual sobre el impacto de la violencia contra las mujeres en Baztan y la respuesta dada, así como el diseño del plan de trabajo para un periodo de dos años de cara a la puesta en marcha del protocolo.

> **Décimo.**

Desde el Servicio de Igualdad se destinará un presupuesto anual específico para la puesta en marcha del protocolo. De acuerdo con el plan de trabajo bienal, las acciones puestas en marcha por los y las agentes firmantes del presente Protocolo

supondrán una partida presupuestaria por parte de cada una de dichas agentes firmantes.

> **Undécimo.**

El presente Protocolo entrará en vigor a partir del día de su firma por un período indefinido. Con la firma del protocolo, los y las firmantes trabajarán activamente para su efectivo cumplimiento.

> **Duodécimo.**

El presente Protocolo se revisará cada dos años y, cada cuatro años se realizará una evaluación más profunda acerca de su implementación con un asesor técnico externo.

Y en prueba de conformidad, firman el presente acuerdo en el lugar y fecha indicados en el encabezamiento.

**FIRMAS:**

Patricia Abad,  
**Directora Gerente del Instituto Navarro para la Igualdad.**

Fernando Anbustegi,  
**Alcalde del Valle de Baztan.**

Montserrat De la Fuente Hurtado,  
**jefa de Sección de Atención Sociosanitaria del Servicio Navarro de Salud /Dpto. de Salud.**

Izaskun Pombo Munilla,  
**Jefa de Sección de Salud Sexual y reproductiva del Área de Pamplona del Servicio Navarro de Salud/Dpto. de Salud.**



### 3. OBJETIVOS DEL PROTOCOLO

El objetivo principal de este protocolo es que todas las instituciones y agentes que intervienen en Baztan ante la violencia contra las mujeres actúen de forma coordinada y garanticen una atención integral, de calidad y con perspectiva de género a las mujeres en situación de violencia. En concreto, se ha definido la coordinación entre los servicios encargados de la atención directa en casos de violencia. Sin embargo, cada servicio tiene en cuenta y se adhiere a sus protocolos de procedimiento interno. Para alcanzar el objetivo general se han definido los siguientes objetivos específicos:

#### Específicos:

---

- Crear mecanismos para que la coordinación entre las áreas y el personal que participa en las intervenciones de respuesta a la violencia contra las mujeres sea eficaz y se adapte a la realidad de Baztan.
  - Crear vías de comunicación y coordinación entre las instituciones de Baztan y otras entidades supramunicipales con responsabilidad en el sistema de atención integral.
  - Mejorar la comunicación, colaboración y compromiso entre los y las agentes que intervienen en Baztan en todo el proceso de atención (prevención, detección, atención, protección y recuperación) de los casos de violencia contra las mujeres.
  - El Ayuntamiento de Baztan dispondrá de información anónima, actualizada y comparada sobre el impacto de la violencia contra la mujer para evaluar los resultados de las intervenciones e identificar y canalizar las mejoras.
  - Dar una respuesta homogénea a la violencia por parte de todos los y las agentes implicadas en la intervención, evitando procesos de revictimización de las mujeres supervivientes.
  - Promover el empoderamiento de las mujeres supervivientes de la situación de violencia, situándolas en el centro de los procesos de salida de la violencia.
-

## 4. CONCEPTUALIZACIÓN Y MARCO NORMATIVO DE REFERENCIA

Este protocolo emplea la terminología utilizada por la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la Violencia hacia las Mujeres y por la Ley Orgánica 10/2022, de garantía integral de la libertad sexual que define las violencias sexuales y la violencia digital. En consecuencia, los conceptos y definiciones recogidos en el Protocolo se ajustan tanto a la citada Ley Foral como al resto de la normativa estatal e internacional, en la medida en que resultan de aplicación. Según la Ley Foral, las determinaciones terminológicas que asume el presente Protocolo son las siguientes:

### Violencia contra las mujeres, manifestaciones y formas

#### • VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

Violencia que se ejerce contra las mujeres por el hecho de serlo o que tiene un impacto desproporcionado sobre ellas. Es la manifestación de la discriminación por razón de género construida en la sociedad patriarcal. Produce o puede ocasionar daño o dolor físico, psicológico, sexual o económico para las mujeres. Se da en todos los ámbitos en los que se lleva a cabo la vida, tanto en el público como en el privado. Dentro del concepto de mujeres víctimas de violencia, las chicas o niñas menores de edad también pueden ser víctimas y/o personas que han afrontado la violencia

#### • MANIFESTACIONES DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

**A. La violencia en la pareja o expareja:** la violencia física, psicológica, económica o sexual ejercida contra una mujer por el hombre que es o ha sido su cónyuge o con el que mantiene o ha mantenido relaciones similares de afectividad, con o sin convivencia, incluida su repercusión en los niños y las niñas que conviven en el entorno violento.

**B. Las diferentes manifestaciones de la violencia sexual:** la violencia sexual contra mujeres y niñas incluye la agresión sexual, el abuso sexual, el acoso sexual en el ámbito laboral o educativo y el abuso sexual cometido en las esferas familiar, comunitaria, educativa, laboral, así como en el espacio público.

**C. El feminicidio:** los homicidios cometidos en el ámbito de la pareja o expareja, así como otros crímenes que revelan que la base de la violencia es la discriminación por motivos de género, entendiéndose por tales el asesinato vinculado a la violencia sexual, el asesinato en el ámbito de la prostitución y la trata de mujeres, los asesinatos por motivos de honor, el infanticidio de niñas y las muertes por motivos de dote.

**D. La trata de mujeres y niñas:** la captación, transporte, traslado, acogimiento o recepción de mujeres o niñas, incluido el intercambio o la transferencia de control sobre estas personas, por

medio de amenazas o uso de la fuerza u otras formas de coacción, el rapto, el fraude, el engaño, el abuso de poder o situación de vulnerabilidad, o mediante la entrega o recepción de pagos o beneficios para obtener el consentimiento de una persona que posea el control sobre las mujeres o niñas, con la finalidad de explotación sexual, laboral o matrimonio servil.

**E. Explotación sexual:** Práctica de mantener relaciones sexuales con otras personas a cambio de dinero. Obtención de beneficios financieros o de otra índole con la explotación del ejercicio de la prostitución ajena (incluidos actos pornográficos o la producción de material pornográfico), aun con su consentimiento.

**F. Matrimonio a edad temprana, matrimonio concertado o forzado:** un matrimonio en el que no ha existido un consentimiento libre y pleno para su celebración, bien porque ha sido fruto de un acuerdo entre terceras personas, ajeno a la voluntad de la mujer, bien porque se celebra bajo condiciones de intimidación o violencia o porque no se ha alcanzado la edad prevista legalmente para otorgar dicho consentimiento.

**G. Mutilación genital femenina:** cualquier procedimiento que implique o pueda implicar una eliminación total o parcial de los genitales femeninos o produzca lesiones en los mismos, aunque exista consentimiento expreso o tácito de la mujer o la niña.

**H. Cualquier otra forma de violencia** que lesione o sea susceptible de lesionar la dignidad, la integridad o la libertad de las mujeres que se halle prevista en los tratados internacionales, en el Código Penal español o en la normativa estatal o foral.

## • FORMAS DE VIOLENCIA EJERCIDA CONTRA LAS MUJERES

Las formas de violencia ejercida hacia las mujeres en cualquiera de las manifestaciones señaladas anteriormente tienen como consecuencia un daño o sufrimiento de naturaleza física, sexual, psicológica o económica, derivado, entre otros, de los siguientes actos:

**A) Violencia física:** cualquier acto violento contra el cuerpo de la mujer, con resultado o riesgo de producir lesión física o daño.

**B) Violencia psicológica:** cualquier conducta, verbal o no verbal, como las amenazas, las coacciones, las humillaciones o vejaciones, la exigencia de sumisión, el acoso, la coerción o los insultos, que produzcan en la mujer algún tipo de sufrimiento, desvalorización, aislamiento o limitaciones de su ámbito de libertad.

**C) Violencia económica** (Estrategia Estatal para combatir las violencias machistas 2022-2025): En la violencia de género, consiste en lograr o intentar conseguir la dependencia financiera de la mujer, manteniendo para ello un control total sobre sus recursos financieros (renta, bienes, propiedades) impidiéndole acceder a ellos libremente. Puede incluir tanto la prohibición de trabajar o formarse, como la explotación laboral. Para lograrla puede emplearse la violencia física, la violencia psicológica, la violencia online o todas ellas.

**D) Violencias sexuales** (Ley Orgánica 10/2022; Art.3.1.): cualquier acto de naturaleza sexual no consentido o que condicione

el libre desarrollo de la vida sexual en cualquier ámbito público o privado, incluyendo el ámbito digital. Se considera incluido en el ámbito de aplicación, a efectos estadísticos y de reparación, el feminicidio sexual, entendido como homicidio o asesinato de mujeres y niñas vinculado a conductas definidas en el siguiente párrafo como violencias sexuales.

En todo caso se consideran violencias sexuales los delitos previstos en el Título VIII del Libro II de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, la mutilación genital femenina, el matrimonio forzado, el acoso con connotación sexual y la trata con fines de explotación sexual. Se prestará especial atención a las violencias sexuales cometidas en el ámbito digital, lo que comprende la difusión de actos de violencia sexual, la pornografía no consentida y la infantil en todo caso, y la extorsión sexual a través de medios tecnológicos.

**E) Violencia digital o violencia ejercida o facilitada a través de la tecnología** (Estrategia Estatal para combatir las violencias machistas 2022-2025): alude a la dimensión digital de la violencia contra las mujeres cometida en línea y facilitada por la tecnología. Adquiere múltiples manifestaciones con diversas formas de intimidación (muchas de ellas nombradas con neologismos), en concreto: acoso en línea y facilitado por la tecnología; acoso sexual en línea; violencia psicológica digital.

**F) Violencia institucional** (Estrategia Estatal para combatir las violencias machistas 2022-2025): Las consecuencias en las mujeres de la falta de diligencia debida; que acontece tanto por la omisión y la inacción de los poderes públicos, como por la prácti-

ca contraria o perjudicial a los derechos de las mujeres, resultando en la victimización secundaria.

**G) Violencia vicaria** (Estrategia Estatal para combatir las violencias machistas 2022-2025): Aquella que tiene como objetivo causar perjuicio o daño a las mujeres, y se ejerce sobre sus familiares o personas allegadas, fundamentalmente menores de edad (hijas e hijos), pero también sobre personas mayores, personas con discapacidad o en situación de dependencia, que estén bajo tutela o guarda y custodia de la mujer víctima y que convivan en el entorno violento.

La violencia vicaria, entendida como cualquier acto de violencia física y/o psicológica, en su manifestación más extrema incluye el asesinato de estos familiares o personas allegadas por parte de quien sea o haya sido su cónyuge, pareja o quien haya mantenido una situación análoga de afectividad, aunque sea o haya sido sin convivencia, como instrumento para causar perjuicio o daño a la mujer viva de forma intencionada.

**H) Cualquier otra forma de violencia** que lesione o sea susceptible de lesionar la dignidad, la integridad o la libertad de las mujeres que se halle prevista en los tratados internacionales, en el Código Penal español o en la normativa estatal o foral.

## En torno a las categorías "víctima" y "quien ha afrontado"

Son varias las denominaciones utilizadas para referirse a la compleja situación de la mujer que ha sufrido o afrontado la violencia contra las mujeres.

### • VÍCTIMA DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

Las reflexiones llevadas a cabo en torno a la categoría de víctima nos advierten que el uso de dicho concepto despoja de la capacidad de resistencia a las mujeres que están afrontando violencia a la vez que advierte del riesgo de visibilizarlas pasivamente y de reforzar el estereotipo de víctima. Sin embargo, desde la perspectiva de los derechos humanos, el concepto víctima pone el acento en que el daño que sufre una mujer ha sido provocado por una acción u omisión en la que ella no tiene responsabilidad<sup>1</sup>. Precisamente, siendo un término con fuerza para subrayar la vulneración de los derechos humanos, sigue teniendo un uso adecuado.

Tirando de la definición jurídica, las víctimas de la violencia contra las mujeres son las mujeres que sufren directamente las consecuencias de los actos violentos anteriormente descritos, así como los hijos e hijas que viven en el propio entorno de violencia y que, por encontrarse en situación de vulnerabilidad, la sufren directamente.

### • SUPERVIVIENTE DE UNA SITUACIÓN DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

El concepto "supervivientes" se utiliza para visibilizar las estrategias, resistencias o rebeldías que las víctimas de la violencia de género desarrollan como sujetos activos para sobrevivir a la situación de violencia. Además, según la Legislación Foral, los protocolos son los que han iniciado el proceso de recuperación para superar el proceso de violencia. Por ello, en este protocolo se ha utilizado con carácter general este concepto.

## ¿A qué tipo de violencia responderá este protocolo?

Una vez explicados los diferentes tipos de violencia, debemos aclarar en qué casos se aplicará este protocolo. El procedimiento a seguir por los servicios y entidades firmantes del presente protocolo se ha definido para los casos de **violencia en el marco de la pareja o de expareja** y para los casos de **violencia sexual**. De hecho, estas formas de violencia son las que más inciden en el contexto de Baztan, tanto en el ámbito público –entre otros, el laboral, el educativo, el de ocio, el festivo o el virtual– como, y sobre todo, en el privado –el doméstico, familiar, de relación cercana).

A pesar de que este protocolo se centra en las formas de violencia citadas, ello no resta importancia a otras manifestaciones de

[1] Diputación Foral de Gipuzkoa (2014): *Documento sobre la violencia machista, la terminología utilizada por la DFG y el análisis que la sustenta*.

violencia que se han mencionado anteriormente y que se dan en nuestra sociedad. Estas otras violencias requieren de una intervención más especializada, por lo que se seguirán los procedimientos incluidos en los protocolos específicos vigentes en la Comunidad Foral, como el *Protocolo de coordinación y actuación con mujeres y niñas víctimas de trata con fines de explotación sexual* o el *Protocolo de prevención y atención ante la mutilación genital femenina en Navarra*. Esto no significa que los recursos locales no vayan a intervenir en estos casos, sino que lo van a comunicar y derivar a las entidades específicas correspondientes.

## 5. PRINCIPIOS QUE DEFINEN EL MODELO DE INTERVENCIÓN EN LOS CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

La atención y repuesta a los casos de violencia contra las mujeres que ocurran en la comarca, deberán ir en sintonía con los principios rectores que a continuación se detallan. La aplicación de los mismos significa que todas las partes firmantes, a la hora de actuar, deben tenerlos en cuenta y seguir las pautas de cada uno de ellos, de acuerdo con el nuevo enfoque y modelo de intervención. Así, se garantizará una respuesta homogénea y coordinada del sistema de atención en casos de violencia.

La LFCVM trae consigo un nuevo punto de vista, el cual, determina, en virtud de estos principios, la manera de regular las formas o maneras de actuar de las entidades locales. Por ejemplo, el nuevo punto de vista pone, en todo momento, el foco en las víctimas supervivientes. Tratándose de un protocolo acorde con lo regulado en la citada Ley, el modelo de intervención en el que se basa el presente Protocolo es el definido por los principios que se definen en dicha Ley Foral y en la Ley Orgánica 10/2022, de garantía integral de la libertad sexual; y todas las partes firmantes están de acuerdo con el objetivo y estrategia.

### • RESPETO, PROTECCIÓN Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

La actuación institucional y profesional frente a la violencia contra las mujeres y sus hijos e hijas por motivo de género se orientará a respetar, proteger y promover los derechos humanos de las mujeres.

#### **Modelo de intervención:**

- Dentro del ámbito del protocolo, la actuación de las personas profesionales deberá basarse en el respeto, protección y promoción de los derechos humanos de las mujeres y sus hijos/as.
- La atención (sobre todo en la primera sesión) deberá ser integral, coordinada, rápida y personalizada.
- Se deberá garantizar la seguridad de las víctimas supervivientes, sin ponerlas en riesgo en ningún momento.
- No se infravalorará la percepción que tiene cada una de las víctimas supervivientes sobre el riesgo que sufren.
- Se evitará que las víctimas o sus hijos e hijas vuelvan a ser víctimas de la violencia, garantizando su anonimato y agilizando y reduciendo los trámites de acceso y participación en los recursos y servicios públicos.

- La decisión de interponer una denuncia es, única y exclusivamente, de la mujer y se deberá respetar cualquier decisión. La atención jurídica gratuita proporcionará información clara y precisa sobre las consecuencias de la adopción de esta decisión.
- Durante todo el proceso y de la manera más adecuada, se informará a las mujeres que tienen el derecho a vivir sin sufrir violencia.

#### • PRINCIPIO DE «DEBIDA DILIGENCIA»

La respuesta, ante la violencia contra las mujeres, se extenderá a todas las esferas de la responsabilidad institucional (prevención, protección, asistencia, reparación a las víctimas y promoción de la justicia) y estará encaminada a garantizar el ejercicio efectivo de los derechos de las mujeres.

Asimismo, se garantizará su privacidad e intimidad, especialmente en lo que se refiere a las dependencias donde se realizan las actuaciones y a los medios físicos. Las entrevistas y revisiones se llevarán a cabo en instalaciones adecuadas para ello, fuera de las zonas de paso y sin acompañante, para que ni el agresor, ni las personas cómplices o encubridoras de esa violencia estén presentes. Los espacios específicos estarán acondicionados para las víctimas supervivientes y sus hijos e hijas.

Debe prevalecer la coordinación entre las instituciones, recursos y servicios para evitar duplicidades o lagunas en la intervención.

Los servicios y los recursos podrán hacerse llegar documentos relacionados con la víctima (fotocopia del DNI, tarjeta sanitaria, libros de familia, autos judiciales etc.) siempre y cuando la víctima este de acuerdo.

Con el consentimiento de las mujeres, se podrá transmitir información entre servicios y recursos, incluyendo documentos de uso común, como fotocopias de DNI, tarjetas individuales de salud, libros de familia, sentencias judiciales, informes médicos y sociales, denuncias policiales y tratamientos, así como otros documentos que, de acuerdo con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, sean objeto de especial custodia.

#### • ENFOQUE DE GÉNERO Y PROHIBICIÓN EXPRESA DE LA MEDIACIÓN

La respuesta ante la violencia contra las mujeres se fundamentará en la comprensión de los estereotipos y las relaciones de género, sus raíces y sus consecuencias. La mediación entre víctima y agresor está expresamente prohibida en los casos de violencia contra las mujeres, tal y como se dispone en la normativa básica de aplicación.

Con el fin de incorporar la perspectiva de género en la intervención e integrar las pautas aquí recogidas en la actuación del personal, las personas deberán recibir una formación adecuada en materia de igualdad y violencia contra las mujeres.



### Modelo de intervención:

- Las instituciones firmantes, de manera coordinada y en colaboración con el resto de recursos públicos, garantizarán que la atención a las víctimas supervivientes sea especializada en materia de violencia contra las mujeres y que el personal dedicado a la misma tenga capacitación suficiente para aplicar en su actuación el modelo de intervención propuesto en este protocolo.
- En la medida de lo posible, se atenderá individualmente a las mujeres en lugares que faciliten la comunicación, respeten su intimidad y sean adecuados para establecer relaciones de confianza entre las víctimas supervivientes y las personas profesionales que las acompañan.
- Se tendrá en cuenta que las mujeres acuden a los servicios acompañadas de sus hijos e hijas, por lo que se deberán habilitar lugares adecuados, diferenciados de las dependencias donde se atiende a las mujeres.
- También se tendrá en cuenta que las mujeres normalmente no manifiestan explícitamente que están sufriendo violencia, que suelen tener dificultades para hablar sobre la misma o para nombrarla y que muchas veces no son conscientes de que la están sufriendo. Así, en caso de sospecha de violencia, se emplearán preguntas que faciliten la verbalización de esta situación y se realizará un seguimiento continuo del caso atendiendo a otros indicadores (antecedentes personales, motivo de la consulta, repetición de lesiones, falta de congruencia entre las lesiones y su origen, etc.).

- Todas las entidades firmantes del protocolo organizarán la atención de forma que puedan dedicar el tiempo necesario a los casos de violencia.
- Se procurará que los mensajes que se emitan desde las diferentes áreas de intervención sean complementarios entre sí, respetando la línea trazada por cada ámbito de especialización y sin generar falsas o erróneas expectativas en las mujeres.
- En la intervención se abordarán la culpabilidad, el miedo, la vergüenza y el estigma que provoca la violencia contra las mujeres, con el fin de reforzar su autoestima y autonomía y fomentar la capacidad de las mujeres para cuidarse.
- La mediación entre víctima y agresor está prohibida en los casos de violencia contra las mujeres, por lo que la terapia de pareja, la mediación familiar u otras estrategias de intervención con este fin no formarán parte del modelo de atención protocolaria.

### • PROHIBICIÓN DE DISCRIMINACIÓN Y EQUILIBRIO TERRITORIAL

La intervención profesional partirá del reconocimiento de la igualdad de todas las mujeres, por lo que queda prohibida cualquier discriminación directa o indirecta en las actuaciones basada en el género o en otras desigualdades que, además de la violencia, sufren las mujeres, como la lengua, la religión, situación o

capacidad económica, orientación sexual, la identidad de género, origen étnico, formación, edad, el estado de salud, la discapacidad, estatus de migrante o la situación de residencia.

Las actuaciones que tienen como objeto la prevención, atención y reparación se llevarán a cabo teniendo en cuenta la diversidad geográfica y rural de Navarra, garantizando que todas las mujeres, incluidos sus hijos e hijas, puedan acceder a todas las actuaciones independientemente del lugar donde residan.

- En la intervención deberá reconocerse en todo momento el derecho de todas las mujeres a acceder a los recursos y servicios de la red pública de atención, protección y recuperación, independientemente de su lugar de residencia y, por tanto, favoreciendo la igualdad territorial.

#### • INTERSECCIONALIDAD Y ATENCIÓN A LA DISCRIMINACIÓN MÚLTIPLE

La respuesta institucional tendrá especialmente en cuenta la interseccionalidad de la violencia contra las mujeres con otros factores de desigualdad y discriminación. A pesar de que las mujeres comparten la realidad de la violencia contra ellas, pueden vivir una situación diferente en cuanto a la realidad, en función de su edad, clase social, nacionalidad, etnia, discapacidad, situación administrativa de residencia en el caso de las mujeres migrantes, u otras que, en el ejercicio de sus derechos, u otras circunstancias que implican posiciones más desventajosas a determinados sectores de la mujer.

- Se facilitará que, las víctimas supervivientes puedan comunicarse en su idioma habitual con todo el personal, estableciendo los medios adecuados para ello (traducción profesional y presencial).

- Teniendo en cuenta que las mujeres tienen que hacer frente a más de una desigualdad, se evitará que intervención profesional se realice de una manera asistencialista, paternalista, misógina, machista y etnocéntrica.

- Cuando la mujer sufra alguna discapacidad (intelectual, física, sensorial o psíquica) se adoptarán las medidas necesarias para garantizar la información y atención adaptadas a su situación.

#### • RESPETO Y NO REVICTIMIZACIÓN

La respuesta institucional establecerá mecanismos para asegurar que se trata con respeto a las víctimas y se evita la victimización secundaria; se garantizará que las medidas estén dirigidas a lograr la autonomía y libertad de las supervivientes y que se responde a sus principales necesidades, incluidas las de los hijos e hijas de las víctimas. Además, se evitará poner en riesgo a las mujeres y se pretenderá que sean dueñas de sus procesos de cambio, respetando sus decisiones, comprendiendo la complejidad de los procesos que deben vivir y superar, y evitando la revictimización y el sentimiento de culpabilidad.

### Modelo de intervención:

- Los procesos de asistencia serán individualizados, con conocimiento de la trayectoria de cada mujer y de la persona de referencia para cada recurso.
- Se respetará el ritmo y tiempo de cada víctima, se dará credibilidad a su relato y no se juzgarán o menospreciarán nunca sus decisiones.
- Como aspecto importante del proceso de reparación, se propondrán medidas dirigidas a la ciudadanía que tengan por objeto la reparación colectiva del daño.
- Todas las personas profesionales que participan en la red local de atención a la violencia deben entender que el proceso puede tener retrocesos; por lo que no se culpabilizará a la mujer y en la intervención se dejarán a un lado los sentimientos de frustración.

### • PARTICIPACIÓN

Se fomentará la participación de las mujeres víctimas de violencia, y de las organizaciones de mujeres, en el diseño y evaluación de las actuaciones;

Asimismo, se impulsará la participación de organizaciones representativas de los colectivos de mujeres más vulnerables ante la violencia contra las mujeres.

- Se tendrá en cuenta y recabará la opinión y valoración de las víctimas de violencia sobre la atención recibida en el marco del protocolo.

### • IMPULSAR EL EMPODERAMIENTO DE LA MUJER

El objetivo principal de los y las profesionales deberá ser el empoderamiento de la víctima. Para ello, la intervención profesional debe tener como objetivo el contribuir a esta transformación. Es necesario ese empoderamiento para que puedan hacer frente a la violencia que se ejerce contra ellas, así como para conseguir la igualdad entre hombres y mujeres.

- El modelo de intervención propuesto en este Protocolo estará orientado al **empoderamiento de las mujeres** supervivientes de la situación de violencia contra las mujeres y de sus hijos e hijas, de forma que la intervención de las y los profesionales ponga en el centro a las mujeres, las cuales serán las protagonistas de los procesos de salida de la violencia.

## 6. ACTUACIONES EN CADA ÁMBITO

En este apartado se define la actuación y coordinación de los y las agentes encargadas de la primera atención en los casos de violencia contra las mujeres. En primer lugar, se ha definido el procedimiento general de urgencia en un flujograma y, en segundo lugar, se ha concretado el procedimiento de 3 ámbitos de intervención que intervienen en la realidad y protocolo de Baztan: el ámbito social, el ámbito sanitario y el ámbito policial.

Las actuaciones de cada ámbito se llevarán a cabo de acuerdo a lo establecido en el *Protocolo de Actuación Conjunta* recogido en *III. Acuerdo Interinstitucional para la Coordinación ante la Violencia Contra las Mujeres en Navarra*. Asimismo, se tendrán en cuenta todas las aportaciones, en todo el procedimiento, que se realicen por parte de las víctimas supervivientes y las personas profesionales que trabajen en cualquier medio en Baztan.

En todo procedimiento se tendrán en cuenta los siguientes

### CRITERIOS:

Las principales protagonistas y destinatarias de la intervención son las mujeres que viven en Baztan que han sobrevivido a casos de violencia contra las mujeres y sus hijos e hijas, así como familiares en situación de dependencia que están a su cuidado.

Cuando sea necesario compartir información de colaboración y coordinación entre los diferentes recursos, se realizará con el consentimiento de las mujeres supervivientes de situaciones de violencia y de acuerdo con la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

El presente protocolo describe los procedimientos que definen la coordinación y colaboración entre los diferentes recursos, teniendo en cuenta los protocolos internos que estructuran el trabajo de los diferentes servicios y entidades públicas.

Aunque el presente Protocolo tiene en cuenta todo tipo de manifestaciones de la violencia machista, en particular el procedimiento de coordinación y colaboración entre los y las diferentes agentes, define la actuación en los casos de violencia contra las mujeres en la pareja o en el contexto de la expareja y violencia sexual. En el resto de manifestaciones de violencia, entre otras la trata de mujeres y niños, explotación sexual, mutilación genital femenina recogidas en la Ley Foral; o en

casos de agresiones homófobas, lesbófobas o tránsfobas, se seguirán los protocolos y/o procedimientos existentes en el marco de referencia de Navarra.

En caso de incumplimiento de lo recogido en este protocolo se realizará un “informe de hechos”.

El Servicio de Igualdad se ha integrado en el ámbito social, ya que colabora directamente con los SSB. Sin embargo, su actuación es más amplia y transversal, dado que están en sus manos tanto la prevención de la violencia machista como la actuación en materia de igualdad de género. Asimismo, es responsabilidad del Servicio de Igualdad la coordinación y seguimiento del proceso de elaboración de este protocolo.

La ubicación de Baztan en una zona rural de Navarra puede generar obstáculos adicionales a la hora de detectar e intervenir, que se tendrán en cuenta:

- Dificultades en la accesibilidad a los recursos por la lejanía y dispersión de los pueblos. Asimismo, las posibilidades de acceso a la vivienda son más limitadas.
- Mayor dificultad para garantizar el anonimato, y juicio social relevante. La interposición de una denuncia puede acarrear mayores consecuencias en las relaciones comunitarias.

- Mayor dificultad para la protección, ya que en pueblos pequeños las órdenes de alejamiento suelen ser más difíciles de cumplir.

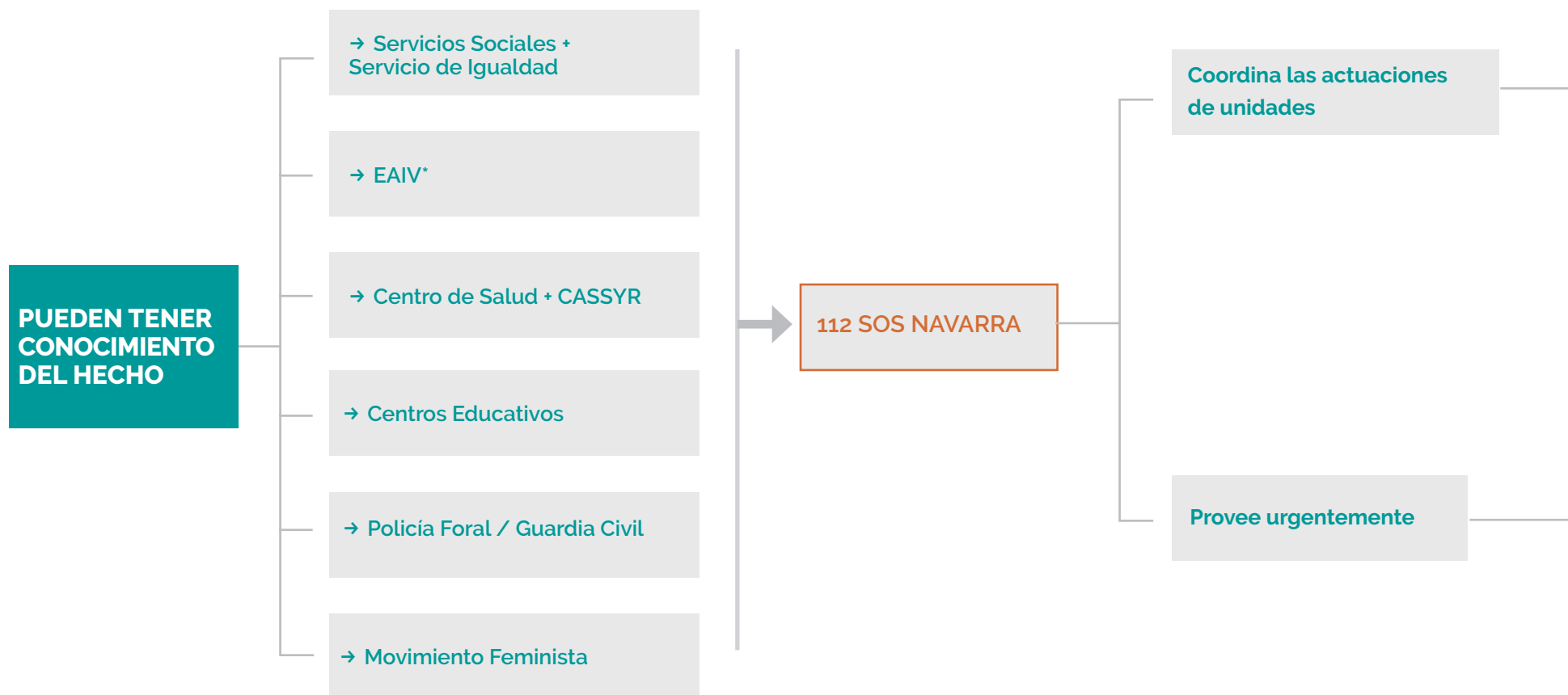
- Mayor dificultad para la independencia económica.

Con el fin de que las y los profesionales tengan un conocimiento riguroso y preciso de los procedimientos a seguir en los casos de violencia contra las mujeres y/o en las denuncias, desde 2018, en Navarra existe una *Guía para Profesionales en torno al Protocolo de actuación conjunta ante la Violencia contra las Mujeres en Navarra*. Se actualiza permanentemente y se definen las fases de atención/intervención (recepción de la demanda, actuación profesional y finalización de la actuación) de todas las instituciones, organismos y recursos que intervienen en el proceso de atención a las mujeres..

Por último, no está de más señalar que el presente protocolo pretende ser una herramienta útil, concretando la hoja de ruta para la actuación y coordinación en casos de violencia contra las mujeres. **El protocolo no es un objetivo, sino un punto de partida**, de manera que tenga un carácter flexible y una vocación de adaptación permanente a situaciones complejas de la realidad, realizando las adaptaciones necesarias.

## Procedimiento general de intervención para situaciones de urgencia –Procedimiento de urgencia–

→ **PROCEDIMIENTO DE URGENCIA:** Cuando la vida o la integridad física de las mujeres supervivientes se encuentra en riesgo.



\*EAIV: Equipos de atención integral a víctimas de violencia de género.

- Cuerpos y Fuerzas de Seguridad.
- Centros sanitarios.
- Abogada/o de guardia.
- Psicóloga/o de urgencia.

#### Centro de urgencias 24 horas:

- Alojamiento de urgencia.
- Acompañamiento y atención a mujeres y sus hijas e hijos..
- Alojamiento y ayuda para menores.
- Coordinación con otros recursos sociales y sanitarios.
- Información a mujeres sobre el procedimiento y recursos.
- Atención médica, derivación y acompañamiento a un centro sanitario.
- Asistencia del Cuerpo Policial más cercano.
- Asesoramiento Jurídico.
- Asesoramiento Psicológico.
- Derivación a otros recursos para asesoramiento.

#### • 112 TELÉFONO DE SOS NAVARRA: CENTRO DE COORDINACIÓN DE URGENCIAS

El 112 SOS Navarra es la central para la coordinación de las emergencias de la Dirección General del Gobierno de Navarra. Ante situaciones de riesgo extremo o inmediato, **y si las mujeres necesitan intervención inmediata**, se debe llamar al 112 SOS Navarra. La Agencia Navarra de Emergencia ofrece los siguientes servicios de atención integral y coordinada: cuerpos y fuerzas de seguridad, hospitales, Centro de emergencias 24 horas, órganos judiciales y cualquier otra instancia necesaria. Con esto, se pone en marcha el proceso de intervención conjunto, rápido, integral y gratuito.

## Procedimiento de intervención por ámbitos

En las siguientes líneas se explicará la actuación y coordinación de los agentes que intervienen en situaciones de violencia contra las mujeres dividido por ámbitos. En los casos en los que alguna o alguno de las y los agentes firmantes del protocolo detecten una situación de violencia, sin considerar alto el riesgo, se iniciará el itinerario de intervención junto a las mujeres y a partir de ellas.

En cada ámbito se definirán las funciones del servicio, la coordinación interna y la coordinación con los y las demás agentes.

### → 1. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN EL ÁMBITO SOCIAL

---

La Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género en su artículo 19 garantiza el derecho a todas las mujeres a recibir todo tipo de ayuda social –sin tener en cuenta el origen y condición o situación personal y social- en lo referido a servicios sociales, de emergencia o de atención, protección y de recuperación. En ese sentido, es imprescindible el trabajo conjunto o de coordinación con las instituciones locales por parte de todas las instituciones, para aprovechar la labor del Servicio Social Base, dado que es una vía directa de acceso tanto a los servicios sociales como para detectar de manera temprana, mediante los recursos disponibles, cualquier tipo de violencia.

La Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres, en su II. Capítulo, denominado *Detección y atención de la violencia contra las mujeres en los servicios sociales*, garantiza el derecho de las mujeres a recibir o utilizar los servicios sociales públicos hasta la recuperación completa. Para ello, define los servicios y recursos que desde la Comunidad Foral Navarra existen y que se deben de poner al alcance de las víctimas supervivientes.

Hay que tener claro que para recibir la atención social **no es necesaria en ningún caso la interposición de una denuncia** y que la intervención hacia la mujer no estará dirigida a la interposición de ésta.



El objetivo de este apartado es definir la coordinación entre el Servicio Social Base, el Servicio de Igualdad y cualquier otro u otra agente y servicio de la comarca para sistematizar su actuación e intervención.

## > Servicios que intervienen y sus funciones

### 1. Servicios Sociales de Base

- Detección, información y primera atención de casos de violencia contra las mujeres.
- Derivación de recursos especializados –EAIIV o OAVD – en función de las necesidades de las mujeres y realizar el seguimiento.
- Atención y seguimiento en aquellos casos en los que no se desee derivar a otros servicios.
- Gestionar el servicio telefónico ATENPRO.
- Campañas de prevención y sensibilización en materia de intervención comunitaria.
- Completar el registro de casos de violencia contra las mujeres en el programa SIUSS.
- Cumplimentación de la Ficha de Acceso de casos de violencia contra las mujeres (anexo 3) y envío a la técnica de igualdad.
- Realizar una valoración orientativa del riesgo de las mujeres en situación de violencia.

### 2. Servicio de Igualdad del Ayuntamiento de Baztan

- Prevención y sensibilización en materia de violencia contra las mujeres.
- Coordinar los procesos necesarios para actuar contra la violencia hacia las mujeres en la comarca.
- Coordinación y seguimiento del presente protocolo, así como elaboración de informes.
- Participación en los diferentes marcos de coordinación creados para actuar contra las agresiones machistas.
- Recepción de las Fichas de Acceso de los casos de violencia contra las mujeres (Anexo 3) elaboradas por los demás servicios y sistematización de la información.
- Derivación a recursos especializados –EAIIV o OAVD– en función de las necesidades de las mujeres.

### 3. Servicio de atención integral a víctimas (EAIV, para la Comarca de Pamplona y zona Norte, la sede en Villava)

- Dar información y atención integral a las mujeres en situación de violencia, así como a sus hijos e hijas y a otras personas que estén a su cargo.
- Información, asesoramiento e intervención psicosocial, asistencia jurídica, laboral, económica, sanitaria y atención a las necesidades de protección de la mujer y de la unidad familiar a su cargo.
- Realizar una valoración de la usuaria y su entorno. Diseñar un plan personalizado sobre atención social, psicológica y educativa.
- Ofrecen **terapia psicológica** individual y grupal a mujeres que han hecho frente a la violencia, y a sus hijos e hijas y/o, así como a otras personas dependientes de ellas
- Complimentación de la Ficha de Acceso de Casos de Violencia contra las Mujeres (Anexo 3) y envío a la técnica de igualdad.

### > Organización interna, procedimiento de actuación y características de la atención

En caso de que alguna mujer se encuentre en situación de violencia o lo sospeche, el personal de los servicios sociales o de recursos específicos para las mujeres que se encuentren en dicha situación deberá seguir el siguiente procedimiento de actuación. Este procedimiento requiere la colaboración entre recursos y servicios, y garantizará:

→ Que se evita la revictimización.

→ Que se atienden las necesidades prioritarias de las víctimas supervivientes y sus hijos e hijas.

→ Se toman medidas para fomentar el empoderamiento de las mujeres.

## Organización interna

- La persona responsable de este protocolo será la **trabajadora social del Programa de Infancia y Familia** de los SSB.
- Dicha responsable no tiene por qué ser la referente que interviene directamente con la mujer que ha sufrido violencia. Hay que tener en cuenta que la notificación de que una mujer está sufriendo violencia llega en muchas ocasiones cuando ya la mujer es usuaria de algún programa. En este caso, **la persona de referencia que lleve a cabo la intervención directa** será la responsable del programa a través del cual tiene ya una relación previa con la mujer.
- Se garantizará que una única persona de referencia tenga relación con la mujer; también en aquellos casos en los que se requiera la atención de numerosos servicios y recursos.
- Se garantizará que los y las profesionales dispongan formación en violencia de género para que ofrezcan una atención adecuada.

## Espacios

- Los espacios o lugares donde se atienda a la mujer superviviente de casos de violencia, deberán estar acondicionados para garantizar su **intimidad y confidencialidad**.
- Se evitará los hijos e hijas de las mujeres estén en el mismo lugar en el que se realice la atención a la mujer.
- Se facilitará que los servicios externos a la comarca (EAIV), al menos la **atención primaria**, se lleve a cabo en el **propio municipio**, posibilitando los espacios necesarios para ello.
- Si la mujer que ha afrontado la violencia necesita desplazarse se le ofrecerá ayuda para posibilitarlo.

## Modelo de atención

- El Servicio Social Base y el Servicio de Igualdad deberán posibilitar que en casos de violencia la **intervención sea inmediata**.
- Se deberá tener en cuenta que, muchas veces, las mujeres **no manifiestan de una manera expresa que se encuentran en una situación de violencia**, o no son conscientes de ello o no se consideran que son víctimas. Por esa razón, en los casos que haya una mínima sospecha, se prestará atención a los indicios indirectos y se realizarán preguntas que ayuden a verbalizar dicha situación, como por ejemplo *¿Qué tal van las cosas por casa?*
- **Se escuchará con atención** el relato de la mujer, respetando en todo momento sus necesidades y preferencias. La relación con ellas debe ser empática, cálida y atenta. No se les juzgará jamás, ni se realizarán valoraciones de los relatos, como tampoco se crearan falsas esperanzas.
- Las mujeres pueden mostrar dificultades para reaccionar y hacer frente a su situación, dado que tienen muy interiorizada dicha indefensión y, entre otros factores, sienten culpabilidad, miedo o dependencia. Es importante trabajar la esperanza y la protección, e impulsar que cada mujer sea **capaz de protegerse a sí misma** y no ponerse en riesgo mayor.
- Las mujeres pueden encontrarse en una situación de vulnerabilidad más grave como consecuencia de **otras dis-**

**criminales** que concurren con la situación de violencia (nivel de formación, discapacidad, situación económica, desconocimiento del idioma, situación legal, redes de protección familiar y social, etc.) y deberán ser atendidas de forma específica.

- La atención a las mujeres se realizará en su **lengua de referencia**, acudiendo, si fuera necesario, a otros recursos de la Comunidad Foral. En estos casos se priorizará que la traductora sea mujer. La persona traductora podría ser una persona de confianza del entorno de la mujer superviviente, a falta de otras opciones. En cualquier caso, las hijas e hijos nunca harán la traducción.
- Cuando se interviene, se debe entender la complejidad que existe para salir de los procesos de violencia. Las mujeres pueden sufrir altibajos en el proceso. Se les ofrecerá siempre apoyo y se dará valor a cualquier decisión que tomen, evitando cualquier estereotipo o prejuicio.

## Información

Los Servicios Sociales, como cualquier otro servicio específico, deberán informar a las mujeres de lo siguiente:

- a) Informar de los derechos que les ofrecen, tanto las leyes autonómicas, como las Estatales. Igualmente se les comunicará que para poner en marcha el sistema de protección y ser beneficiarias de algunos de los derechos, deberán acreditar que son víctimas de la violencia contra las mujeres. Esta acreditación, se realiza mediante una orden de protección o, excepcionalmente, por un informe de la Fiscalía o por cualquier otro informe -en el servicio de OAVD emiten la acreditación de víctima-. Sin embargo, no deben acreditarlo ser beneficiarias de recursos de acogida, aunque también se incluyen dentro del sistema de protección.
- b) Se les informará de que tienen derecho a comunicar su situación a la justicia, dándoles el tiempo que necesiten y facilitando su autonomía para tomar decisiones. Asimismo, se les sugerirá que informen de su situación a determinados servicios, para que puedan recibir la ayuda jurídica necesaria (Asesoramiento Jurídico para Mujeres, Grupos de atención integral a víctimas de violencia contra las mujeres, etc.).
- c) Si las mujeres conviven con menores, víctimas directas de la violencia, se les informará de las obligaciones que tienen las administraciones públicas para su protección y sobre las consecuencias directas que tiene la violencia en la vida de las y los menores.
- d) En función de la situación de cada mujer, se les informará de

los recursos que el Gobierno de Navarra y otras administraciones ponen a su disposición. Tales como:

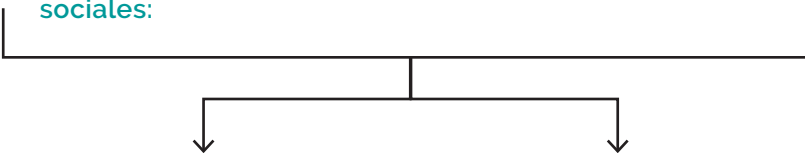
- Renta Garantizada.
- Ayudas para víctimas de violencia de género que no tienen recursos económicos y con dificultades de encontrar empleo.
- Ayudas sociales urgentes para víctimas de violencia de género.
- Reserva de viviendas de protección oficial para mujeres víctimas de violencia de género.
- Recursos de acogimiento residencial (centros de urgencias, pisos de acogida y pisos tutelados).
- Servicios de Tele asistencia y herramientas de apoyo. ATENPRO, 016.
- Servicio de atención psicológica y jurídica, a través de la colaboración de los órganos judiciales y de la Oficina de Asistencia a las Víctimas de Delitos.
- El Servicio de Asistencia a la Mujer, SAM.
- Renta Activa de Inclusión (ver apartado de recursos).
- Puntos de Encuentro Familiar (PEF).
- Otras.

> **Procedimiento y coordinación entre los recursos del ámbito social**

Si la técnica del Servicio de Igualdad detecta un caso de VCM

→ En caso de que a la técnica de Igualdad le llegue un caso VCM y no sea grave, se realizará la primera atención.

→ Contrastará con el SSB si ya es usuaria de los servicios sociales:



En caso de **no ser usuaria** previa, se derivará al SSB responsable de VCM, si así lo desea la mujer. Ésta rellenará la sección de violencia de género en la base de datos SIUSS y completará la **ficha de registro**. Esta última se le enviará a la técnica de igualdad.

**Si es usuaria** previa: la trabajadora social referente rellenará el apartado de violencia de género en la base de datos SIUSS y completará la **ficha de registro**.

- Pueden ocurrir excepciones en el procedimiento de atención explicado; por ejemplo, cuando la mujer no quiere acudir a los SSB pero no renuncia a los servicios de atención. Si se diera esta situación, la técnica de igualdad puede derivar **directamente al EAIV**.

- **Recogerá las fichas de registro de todos los casos, para completar el registro de todas las mujeres supervivientes.**

### Si se detecta un caso VCM en los SSB

→ Si la mujer ha sido atendida previamente en los SSB, se derivará a su profesional de referencia para su atención y seguimiento del proceso.

→ La persona de referencia registrará en el programa SIUSS la información; en concreto, en el apartado de violencia contra las mujeres.

→ Cumplimentará la *ficha de registro VCM* y la remitirá a la técnica de igualdad.

→ En los casos en los que sea necesario se irá cumplimentando el informe de valoración de la *escala de riesgo RVD* a medida que se vaya obteniendo dicha información. Nunca se utilizará esta herramienta en forma de encuesta.

→ Podrían darse las siguientes dos situaciones:

#### SITUACIÓN VCM NO RECONOCIDA

Cuando existe sospecha de un caso de violencia contra las mujeres o cuando existen indicios, pero éstas no son conscientes de la situación o no lo admiten, su referente en los SSB seguirá haciendo un **seguimiento y dando respuesta a las necesidades**.

Se pueden utilizar preguntas para facilitar la conversación.

También se cumplimentarán los casos sospechosos en el programa SIUSS.

#### SITUACIÓN VCM RECONOCIDA

Cuando las mujeres son conscientes que se encuentran en una situación de violencia y lo declaran, en general, serán derivadas al EAIV de Navarra para recibir atención integral específica. Sobre todo, se prestará atención si ha interpuesto denuncia y en los casos que en escala de riesgo policial de *VioGen* sean de riesgo medio, alto o extremo. Por ejemplo, en aquellos casos en los que el nivel de riesgo es también medio o alto en la *escala de riesgo RVD*.

- En el caso de que la mujer superviviente se derive a otros recursos, **informará al servicio de todo ello por e-mail**. En el mismo, se recogerá únicamente la información necesaria para realizar la derivación, evitando que la mujer repita una y otra vez la misma información.
- Cuando se trate de un **caso de violencia sexual**: se derivará al EAIV o OAVD.
- El SSB **emitirá informes** sobre la situación de las mujeres supervivientes y la atención que están recibiendo, a petición de los Juzgados de Violencia Contra la Mujer, habitualmente, o de la propia mujer superviviente.

**Cuando atienden en EAIV a las mujeres de Baztan que han sobrevivido a la situación de violencia contra la mujer**

- Se priorizará que la primera atención sea en la localidad de la mujer, si ésta lo desea, y en un espacio seguro que para ella sea un punto de referencia.
- El EAIV informará de los casos derivados de otros servicios de atención, en función de las necesidades y siempre informando a las mujeres sobre el contenido de los informes y con su visto bueno.
- El EAIV remitirá información en torno a los casos que hayan sido derivados desde el SSB por teléfono o correo electrónico (en todo caso informando a las mujeres sobre el contenido de los informes y con su visto bueno).
- El EAIV emitirá informes de tratamiento de la situación de las mujeres sobrevivientes a petición de los juzgados o de la propia mujer superviviente. Recibiendo, en su caso, una valoración psicológica
- La coordinación entre SSB y EAIV en el seguimiento de los casos se realizará en las reuniones de trabajo programadas en función de las necesidades.
- En todos los casos, el EAIV comunicará por escrito o correo electrónico a los SSB el inicio y finalización de la intervención.
- En el caso de la atención a menores por parte EAIV, se valorará la coordinación del caso con la Red o con otras áreas, como el centro educativo.
- Cumplimentará la **ficha de registro VCM** y la remitirá a la técnica de igualdad (ANEXO 1).

**> DERIVACIONES Y COORDINACIÓN ENTRE LOS RECURSOS DEL ÁMBITO SOCIAL Y EL RESTO DE RECURSOS**





## Centro de Salud

- Si las mujeres **sufren lesiones** que necesiten atención médica, se les acompañará a los centros de salud que cuenten con los servicios adecuados (emergencias, ginecología, etc.), para que reciban una atención de urgencia.
- El centro de salud actuará siempre teniendo en cuenta su protocolo sanitario.
- El centro sanitario actuará de acuerdo con lo dispuesto en el apartado dedicado al ámbito sanitario del presente protocolo. Aunque no requieran atención sanitaria, se les prestará una atención adecuada y prioritaria, teniendo en cuenta su situación emocional especial.
- En caso de que la mujer así lo autorice y lo necesite, será derivada a los SSB por la **trabajadora social** de la misma.
- La **comunicación, cooperación y coordinación** entre los SSB, el Servicio de Igualdad y los servicios de salud deberá ser efectiva y continúa.

## Ámbito policial

- Se solicitará la presencia de la Policía Foral o de la Guardia Civil, a elección de la agredida, en los casos que se crea que **está en riesgo la seguridad** de la mujer o de sus hijos e hijas cuando se le está prestando atención, de acuerdo al *Protocolo de Actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad de Navarra*.
- Conviene informar de que **no es preceptiva la interposición de denuncia** para acceder a los servicios de atención. Así mismo, es necesario informar de lo que supone interponer la denuncia.
- Asimismo, se les debería informar sobre el derecho a **solicitar una medida de protección**, en virtud de la Ley 27/2003 del 31 de julio (artículo 544 de la Ley de Procedimiento Criminal). Aunque, la solicitud de la **medida de protección la pueden presentar en cualquier centro de SSB**, se recomienda que la soliciten en la comisaría más cercana o en el juzgado mismo, dado que, tanto el atestado policial, como las medidas se gestionarán de una manera más rápida. Si la medida de protección se solicita en cualquier oficina de SSB, se emitirá inmediatamente, mediante fax, al juzgado correspondiente. Al mismo tiempo, se enviará una copia a los cuerpos de policía competentes, en este caso, a la Policía Foral o Guardia Civil.

### OAVD (Oficina de Asistencia a las Víctimas de Delitos Violentos Sexual) y Colaboración del Órgano Judicial

- Para la derivación de las mujeres supervivientes, los recursos del ámbito social tendrán en cuenta el carácter especializado de la OAVD como **recurso integral** (psicológico, social y jurídico) del **ámbito judicial**.
- Para solicitar la **acreditación de víctima de VCM**, la mujer se derivará a este recurso.
- **El agresor** que haya cometido violencia o agresión sexual contra las mujeres **se derivará a la OAVD**, si tiene voluntad, para que participe en programas de atención terapéutica.
- **En los casos de agresión sexual** también será un recurso al que poder derivar. **En caso de que la víctima sea menor de 16 años, este será el recurso principal.**
- Asimismo, los SSB tendrán en cuenta que se trata de un servicio especializado en la atención psicoterapéutica de hijos e hijas de mujeres que han afrontado casos de violencia y de todo tipo de manifestaciones de violencia sexual.

### ELZ/SAM (Servicio de Asistencia Jurídica a la Mujer)

- Las mujeres supervivientes de casos de violencia recibirán **asesoramiento jurídico** del Servicio de Atención a la Mujer (SAM) en la Oficina EAIV correspondiente a la Comarca de Pamplona y Zona Norte de Navarra, siempre con cita previa.
- Para recibir el asesoramiento, no es necesario que la mujer haya sido atendida por los y las profesionales de EAIV o haya interpuesto una denuncia.

## → 2. PROCEDIMIENTO DE LA ACTUACIÓN EN EL ÁMBITO SANITARIO

---

La violencia contra las mujeres, además de causar daño en la salud de quien padece la violencia, también es un problema de salud pública. Tiene consecuencias directas, físicas y psíquicas en las mujeres, en sus hijos e hijas, en su círculo de relaciones, en el personal sanitario y en el conjunto de la sociedad. La Ley Foral 14/2015 para actuar contra la violencia hacia las mujeres señala que toda mujer que haya sufrido alguna de las formas de violencia recogidas en la misma tiene derecho a recibir atención sanitaria. *[III Acuerdo Interinstitucional de Navarra, 2018]*

Se debe tener en cuenta que el ámbito sanitario es uno de los servicios más importantes para la detección y atención de casos.

### > Servicios intervinientes y funciones

- Centro de Salud de Elizondo y Consultorios
- Centro de Atención a la Salud Sexual y Reproductiva - CASSYR

### Funciones

- La prevención y detección de situaciones de violencia contra las mujeres.
- Atención sanitaria y seguimiento de la evolución de la atención sanitaria y del estado de salud de quienes han sufrido una situación de violencia contra las mujeres.
- Valoración de casos VCM e **informes de lesiones**.
- Cumplimentar la Ficha de Acceso para casos de violencia contra las mujeres (anexo 3) y enviarla a la técnica de igualdad.

> **Organización interna, procedimiento de actuación y características de la actuación.**

**Organización interna**

- Tanto en el Centro de Salud de Elizondo como en el caso de los consultorios, será la **trabajadora social** la persona de referencia en los casos de VCM, así como la encargada de dar a conocer el protocolo al resto de profesionales. En caso de **detectarse algún caso** de violencia contra las mujeres se derivará a la trabajadora social del Centro de Salud de Elizondo.
- En el CASSYR, la **matrona** será la persona de referencia en los casos de VCM, así como la encargada de dar a conocer el protocolo al resto de profesionales. Si se **detecta algún caso** de violencia contra las mujeres se derivará a la matrona del CASSYR.
- Las personas de referencia rellenarán la **ficha de registro** con los casos VCM que atiendan y la enviarán a la técnica de igualdad.
- La persona profesional de referencia deberá tener una formación específica.
- El protocolo implica a todo el personal del ámbito sanitario para una detección temprana de cualquier caso de violencia contra las mujeres y seguir el procedimiento correspondiente en la atención de urgencia.

- Las personas profesionales del ámbito sanitario recibirán una **formación continua** en prevención de la violencia, para la detección temprana y dar una atención integral a la mujer y sus hijos e hijas.

## Espacio

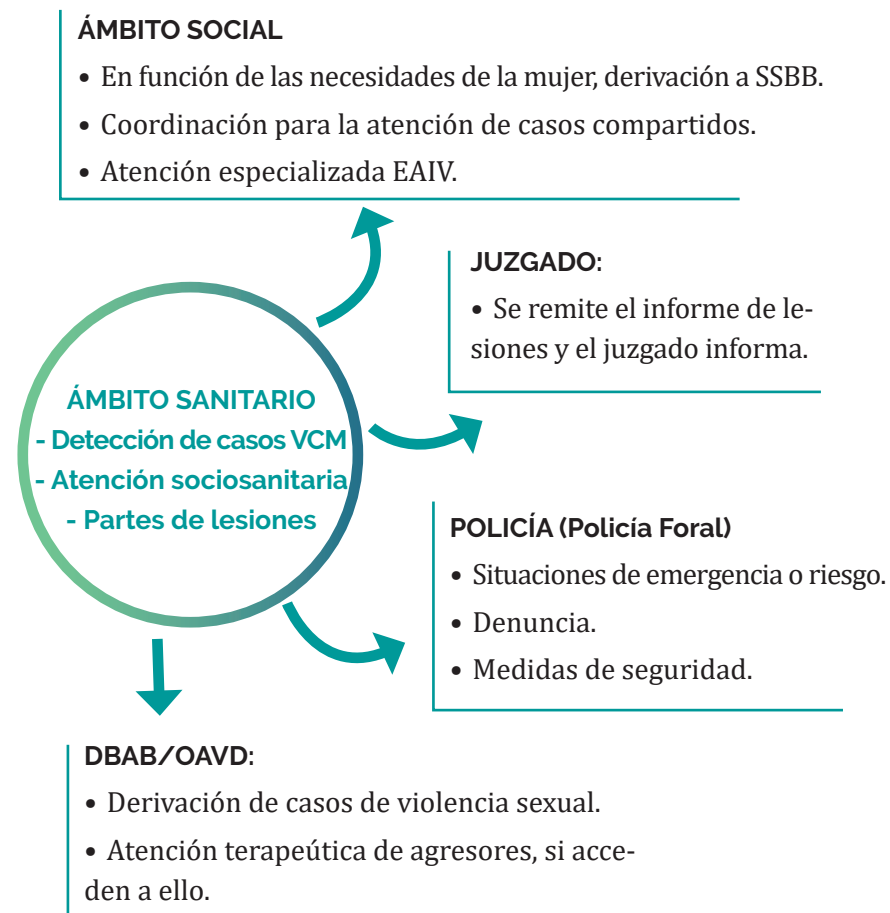
- Las mujeres supervivientes de una situación de violencia contra las mujeres recibirán la atención en el Centro de Salud de Baztan (en función de las necesidades), en un espacio donde se salvaguardará su intimidad y privacidad. La atención **se prestará individualmente** y, en caso de que ellas así lo quieran, con una persona de su confianza.
- Se evitará atender a las mujeres junto a sus parejas ante la sospecha de una situación de violencia contra las mujeres.
- Se evitará la presencia de las hijas e hijos en el mismo espacio que las mujeres reciben la atención. En el caso de los hijos e hijas, la atención se llevará a cabo en espacios agradables.

## Características de la atención y procedimiento

- La clave es crear espacios de confianza y espacios íntimos de atención. Se evitará que estén presentes la pareja o las hijas e hijos.
- En caso de que se advierta un caso de VCM dentro de los Servicios Sanitarios debe este debe ser **prioritario**.
- Los y las profesionales de atención primaria deberán valorar si detrás de un malestar o de cualquier otra sintomatología puede encontrarse un caso de violencia contra las mujeres.
- Se tendrá en cuenta la existencia de dificultades para reconocer o detectar situaciones de violencia contra las mujeres por parte de los y las profesionales sanitarias o de mujeres en situación de violencia. Factores sociales como mitos y estereotipos, factores psicológicos como el dolor emocional y el miedo, o la falta de formación de las y los profesionales para la detección precoz suelen estar en la base de las dificultades. Puede resultar aún más difícil detectar dichas situaciones en el caso de mujeres con discapacidad, o de mujeres en situación administrativa irregular y con barreras lingüísticas, en las mujeres de edad o cuando se de cualquier circunstancia que las coloque en una situación de exclusión social. Los y las profesionales deberán conocer los **indicadores de sospecha y vulnerabilidad** recogidos en el protocolo de referencia en el ámbito sanitario y realizarán una intervención siguiendo las pautas que en ellos se determinen.

- En todos los casos en el **historial Clínico se registrará** la valoración que realiza el o la profesional, incluidos los casos en los que existe sospecha así como la actuación realizada. El registro para los casos de sospecha puede ser una prueba importante en un eventual proceso judicial. El o la profesional deberá **informar** a la mujer de cualquier **valoración** realizada.
- Si la mujer declara que vive una situación de violencia se **derivará a servicios específicos**: EAIV.
- Se procurará que la profesional que realiza los reconocimientos médicos en casos de violencia sea una mujer.
- Si la mujer se encuentra en **situación de gravedad**, se remitirán inmediatamente (por FAX o correo electrónico) el parte de lesiones e informe médico a la Jueza del Juzgado de Violencia sobre la Mujer de Pamplona, aportando copia a la mujer e informando de sus consecuencias. Para emergencias, llamar al 112.
- Si el propio **agresor** reconoce su actitud violenta y manifiesta su intención de cambiar de actitud, se le ofrecerá información sobre los recursos y programas disponibles en la Comunidad Foral. La **OAVD** se encarga de la asistencia terapéutica a los agresores en la Comunidad Foral.
- En los servicios de salud se colocarán **carteles en lugares visibles** con información en torno a la violencia contra las mujeres y si se da un caso a dónde acudir, todo diferentes idiomas para garantizar la accesibilidad.

### > Coordinación entre los recursos del ámbito sanitario y el resto de ámbitos



### SSB y Servicio de Igualdad

- Si existe sospecha o valoración por parte del o de la profesional de que se está dando una situación de violencia de género en los servicios del ámbito sanitario, **se derivará a los SSB del mismo**, siempre que la mujer dé su visto bueno y la necesidad lo requiera.
- En el caso de que la mujer sea usuaria del SSB, se derivará a su referente del SSB. En cambio, si previamente no es usuaria de los SSB, al responsable de los casos de VCM.
- **Cuando exista sospecha** de que se produce una situación de violencia, pero no sea admitida por la mujer, la atención y seguimiento le será realizada por el referente del servicio sanitario.
- La comunicación, colaboración y coordinación entre el SSB, el Servicio de Igualdad, la trabajadora social del Centro de Salud y la matrona de CASSYR será eficaz y continuada.
- Se cumplimentará la *Ficha de Acceso* de casos de violencia contra las mujeres (anexo 3) y se enviará a la técnica de igualdad.

### EAIV

- Los servicios de Salud de Baztan, siempre con el visto bueno de la mujer, **derivarán a la EAIV** del norte de Navarra a la mujer que declare vivir en situación de violencia.
- Para ello se pondrá en contacto con el servicio EAIV y dejará registrada la derivación.
- Se realizarán reuniones periódicas entre los servicios de EAIV, SSB y Salud para garantizar la comunicación, coordinación y colaboración.

### Oficina de Asistencia para las Víctimas de Delitos, OAVD

- En caso de que **se necesite atención terapéutica voluntaria** para los agresores, se derivará al OAVD.
- En los **casos de agresión sexual** también ofrecen atención psicológica específica a las víctimas y a su entorno. En estos casos también se valorará la derivación.

### Ámbito policial

- **En situaciones de emergencia**, o casos de gravedad con riesgo vital o casos de agresión sexual, se avisará al 112 o a las policías competentes en la zona y se comunicará lo ocurrido por parte del personal de los servicios sanitario.
- También se derivará a la Policía Foral de Elizondo o a la Guardia Civil de Elizondo u Oronoz-Mugaire en los casos en los que la mujer **manifieste su intención de denunciar**.
- En todos los servicios se adoptarán las medidas necesarias para **garantizar** la protección y el **derecho a la seguridad** de las mujeres supervivientes de situaciones de violencia y de sus hijos e hijas.



### Juzgado De Violencia Sobre La Mujer. Pamplona.

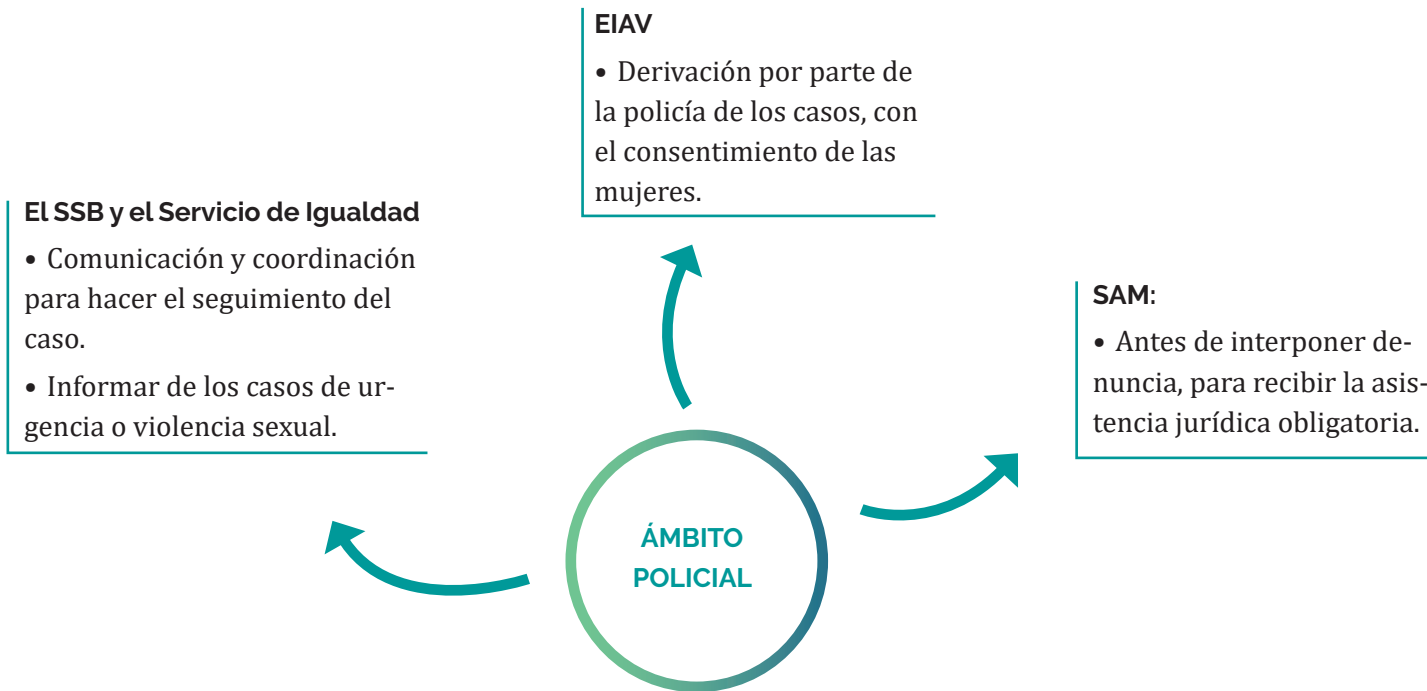
- En situaciones de emergencia y en casos de gravedad con riesgo vital, desde los recursos del ámbito de Salud, se **remitirá** obligatoriamente el **parte de lesiones** (junto con el informe médico) al Juzgado de referencia de Pamplona. Se informará a las mujeres sobre el parte de lesiones.
- Si cualquier profesional de los servicios sanitarios de la comarca realiza un parte de lesión, lo **comunicará al o a la profesional de referencia** del Centro de Salud de Elizondo. En caso de que el parte de lesiones lo realicen profesionales de emergencias, siempre informarán al profesional de referencia.
- **Los partes de lesiones se realizarán con la mayor precisión posible**, con información de calidad, complementada con fotografías de las lesiones.
- Se informará a las mujeres que hayan afrontado una situación de violencia de la **obligación** que tienen los servicios sanitarios de **informar de los hechos** a los juzgados.
- No es obligación garantizar la confidencialidad cuando existan indicios de delito o sean llamados a declarar como testigos o peritos.
- Los profesionales sanitarios tendrán en cuenta que el sistema judicial garantiza el no enjuiciamiento de los profesionales, por lo que, en caso de remisión del parte de lesiones, el personal sólo podrá ser llamado a declarar como testigos o peritos.

### → 3. ÁMBITO POLICIAL

En la actualidad los Cuerpos de Policía de Navarra, además de los acuerdos y hojas de ruta de referencia que determinan la actuación marco del resto de recursos en la Comunidad Foral, actuarán de acuerdo con el procedimiento policial que determine la coordinación entre los Cuerpos de Policía y los demás recursos intervinientes en los casos de VCM y de acuerdo con lo establecido en el Título VII de la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la Violencia hacia las mujeres.

Se seguirá el “Procedimiento de ámbito policial anexo a los protocolos locales de Coordinación de la Actuación ante la Violencia contra las Mujeres”, que es el procedimiento de coordinación local de referencia para los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad con presencia en Navarra.

> **Coordinación entre los cuerpos de policía y los demás servicios**



## → MARCOS PARA LA COORDINACIÓN GENERAL

---

### Mesa Local de Coordinación

Las encargadas de la atención directa y  
**Agentes** representantes municipales.

---

**Funciones** Las recogidas en el punto 7.

---

**Frecuencia** Dos veces al año.

---

### Agentes encargadas de la atención directa

SSB, la trabajadora social de Servicios Sanitarios, EAIV, CASSYR, Policía Foral y Guardia Civil.  
**Agentes**

---

En casos de VCM atención y seguimiento de manera coordinada. Contraste e intercambio de información sobre casos activos.

Para ello, se cumplirá la normativa de protección de datos vigente de carácter personal, por lo que se solicitará el consentimiento de la mujer para compartir la información.

**Funciones**

---

**Frecuencia** Cuatrimestral.

---

### Reuniones de Red

Agentes encargadas de la atención primaria y representantes del ámbito educativo.  
**Agentes**

---

En los casos de violencia contra las mujeres en los que haya menores, para su seguimiento puede ser necesaria la coordinación con representantes del ámbito educativo. En los casos en los que sea necesaria dicha coordinación para el contraste de la información se utilizarán reuniones de Red.

**Funciones**

---

Se llevará a estudio y seguimiento del caso en función de la necesidad.  
**Frecuencia**

---

## 7. TRATAMIENTO DE DATOS Y ESTRUCTURAS DEL SEGUIMIENTO DEL PROTOCOLO

### 7.1 Mesa Local de Coordinación

#### • ¿QUÉ ES?

El objetivo de este marco de organización, es ser el punto de encuentro de los y las agentes que participan en el Protocolo. En Baztan estarán representados y representadas, de una manera directa o indirecta, todas las personas profesionales implicadas en todos los ámbitos. Asimismo, se hará posible que los y las agentes puedan **compartir la información** de los casos para poder realizar una coordinación adecuada.

#### • FUNCIONES

- Poner en marcha las medidas contempladas en el protocolo y realizar un seguimiento periódico.
- Deberán establecer los criterios de atención e intervención para la **coordinación** de las y los profesionales que intervienen en casos de violencia contra las mujeres.
- Realizar una **evaluación** del Protocolo y proponer las mejoras y correcciones necesarias.
- **Conocer**, analizar e informar acerca de la incidencia de la violencia en Baztan.

- Mejorar las herramientas y criterios para **detectar** de manera temprana casos de violencia contra la mujer.
- Desarrollar y evaluar de manera cooperativa la sensibilización y **prevención** de este tipo de violencia.
- Promover actividades para dar a conocer el Protocolo y difundir la información (INAI, MF, ciudadanía...)
- Mejorar y adecuar la respuesta de la ciudadanía del lugar hacia las víctimas supervivientes de la violencia superviviente.

#### • COMPOSICIÓN DE LA MLC

Deben estar representadas todas las y los agentes que participan en el sistema de atención y tienen presencia en la entidad local. En relación a las características de las personas que forman la Mesa, se debe tener en cuenta la existencia de un perfil técnico, su capacidad de decisión, y que todas ellas tengan un nivel jerárquico o funcional similar.

La creación y regulación de la MLC, se realizará mediante una resolución de alcaldía. La persona que ostente el cargo de presidencia de la MLC, citará a los y las componentes de la MLC, para que en el plazo de un mes se constituya de manera oficial la mesa.

La citación a los y las agentes externas se realizará mediante el INAI. En concreto, INAI comunicará previamente a las entidades externas al ayuntamiento la puesta en marcha de MLC y la solicitud de participación. Una vez constituida la mesa, se informará a los órganos de gobierno del Ayuntamiento, a la Comisión de Igualdad y al INAI de la creación de la mesa.

La Mesa la integrarán las personas representantes de las entidades políticas y las personas profesionales de atención primaria que se citan a continuación:

- Concejala de Igualdad.
- Técnica de Igualdad.
- Responsable de casos de violencia contra las mujeres de los SSB.
- Trabajadora Social del Centro de Salud.
- Cuerpos policiales: Policía Foral y Policía Municipal de Baztan y Guardia Civil.
- Profesional del EAIV del Noroeste de Navarra.
- Unidad de Violencia sobre la Mujer de la Delegación de Gobierno en Navarra.

#### • COORDINACIÓN DE LA MLC

La coordinación de la Mesa Local de Coordinación estará en manos del Servicio de Igualdad. Esto significa que la Técnica de Igualdad se encargará de las siguientes funciones:

- Convocatoria de reuniones del MLC.
- Sistematizar –recoger actas– lo que se trabaja en la reunión.
- Proponer planes de formación en materia de violencia contra las mujeres.
- Redacción del informe anual de seguimiento del protocolo.
- Recibir información sobre la incidencia de la VCM en el municipio para completar el informe de seguimiento del protocolo, a partir de las fichas de registro remitidas por los servicios que componen el MLC y de los datos estadísticos que recoge el INAI.

#### • FRECUENCIA

Se reunirá dos veces al año en base al plan de trabajo previamente definido. En cuanto a la época del año de celebración de las reuniones, una se celebrará a principios de octubre y otra antes del verano.

#### • FORMACIÓN

Nada más comenzar a trabajar la MLC, recibirán una sesión formativa en materia de igualdad de género y violencia machista para unificar las bases del protocolo y el modelo de intervención.

## • PLAN DE TRABAJO ANUAL

El plan de trabajo anual se validará y aprobará en función de las necesidades que se identifiquen en la reunión de la MLC. Se garantizará la puesta en marcha del protocolo y su seguimiento. Deberá contar con un presupuesto específico, con responsabilidad de todos los y las agentes representadas en la MLC.

Los compromisos asumidos en la MLC se reflejarán en el acta a levantar en cada reunión, que se remitirá siempre a quienes componen la Mesa para que realicen sus aportaciones antes de su aprobación definitiva en la próxima reunión.

## • INFORME DE SEGUIMIENTO ANUAL

Anualmente, a partir del programa de trabajo anual, la MLC aprobará un informe de seguimiento anual del protocolo. Este informe será elaborado por el Servicio de Igualdad en base a la información facilitada por los miembros de la MLC. La información que debe contener este informe es la siguiente:

- Información sobre la incidencia de la violencia contra las mujeres en Baztan (denuncias, casos atendidos por agentes, intervenciones de emergencia, derivaciones, etc.). El INAI, como responsable del registro de denuncias policiales, tiene el compromiso de facilitar toda esa información a la entidad local, así como cualquier otra infor-

mación a la que tenga acceso sobre las víctimas atendidas o sobre las personas que hayan acudido a los recursos de su competencia.

- Descripción de las actuaciones llevadas a cabo por las entidades participantes en el protocolo en el marco del mismo.
- Incidencia del protocolo en la entidad local y relación de áreas identificadas como áreas de mejora.

## • GRUPOS DE APOYO Y ASESORAMIENTO

En el caso de que en algunas materias sea necesario otro nivel de especialización para su concreción y profundización, se puede convocar un grupo de trabajo específico. En este grupo de trabajo pueden participar agentes de la entidad local o supramunicipales (INAI, Recursos de Acogida, Cuerpos Policiales, etc.), sin necesidad de tener representación en la MLC, siempre que se requiera su participación de manera esporádica. El trabajo de estos equipos servirá para apoyar a la MLC y para asesorar en la toma de decisiones.

## • GESTIÓN DE LAS INCIDENCIAS

La MLC establecerá mecanismos para informar y resolver los problemas que surjan en el funcionamiento del protocolo. Dado que el Servicio de Igualdad es el responsable de coordinar la in-

formación de la MLC, será la propia mesa quien reciba, registre y gestione las incidencias.

Las incidencias pueden ser de dos tipos:

- Incidencias en el ámbito de la entidad local.
- Incidencias que afecten a entidades externas al Ayuntamiento, gestionadas a través del INAI.

## 7.2 Tratamiento de datos

La MLC define criterios y un procedimiento para compartir **información cuantitativa y anónima** sobre las características de la violencia contra las mujeres a través del presente protocolo (Anexo 3). Su objetivo será registrar y compartir información sobre el impacto, características y evolución de la violencia en Baztan y cómo se afronta la misma.

Se estará a lo establecido tanto en el artículo 8 de la Ley para actuar contra la Violencia hacia las mujeres como en los criterios para la elaboración del Informe de seguimiento y evaluación anual del *III. Acuerdo Interinstitucional para la Coordinación ante la Violencia contra las Mujeres en Navarra*.

De acuerdo con lo establecido en dicha Ley se recogerá la siguiente información:

- Se especificarán las **categorías** de sexo, edad, nacionalidad, país de origen, lugar de residencia, personas con discapacidad y otros grupos vulnerables; las causas, consecuencias y frecuencia de todas las formas de violencia contra las mujeres, así como la eficacia de las medidas implantadas.
- El mapa elaborado y actualizado de los recursos de atención y protección ante la violencia contra las mujeres: todos los servicios, distribución por habitante y localidad, que permita identificar las principales barreras que provocan la exclusión de las mujeres con determinadas características de los recursos o servicios especializados.

- Las entidades gestoras de servicios y recursos realizarán periódicamente **encuestas de satisfacción** a las mujeres que acudan a los mismos, constituyendo una de las herramientas de evaluación de los servicios y recursos para la autonomía y empoderamiento de las mujeres.

Además, se deberán acordar entre otras cuestiones lo siguiente en torno a dicha información: los y las agentes que van a unificar la misma, la frecuencia de envío, el tipo de variables a recoger y las herramientas que se utilizarán para ello. Esta información permitirá la elaboración de **informes anuales de seguimiento del protocolo**, de acuerdo con las normas de protección de datos de carácter personal.

Para llevar a cabo esta labor, quienes componen la MLC tendrán a su disposición el anexo 3 que se adjunta en el presente protocolo y deberán rellenar obligatoriamente la ficha.



## 7.3 Evaluación del protocolo

El protocolo de actuación no es un documento cerrado, ya que las fases de elaboración, implantación y seguimiento del mismo están planteadas como un proceso de aprendizaje y de mejora de la atención en materia de violencia contra las mujeres en la entidad local. Por ello, la evaluación se enmarca dentro del protocolo como punto de partida de otra fase o ciclo de mejora del protocolo.

Los **objetivos** de la evaluación serán los siguientes:

- Conocer el grado de cumplimiento de los objetivos.
- Analizar los mecanismos, recursos y procedimientos previstos para la implantación y seguimiento del protocolo, atendiendo a su utilidad y funcionamiento.
- Conocer el impacto y alcance de las mejoras producidas en el sistema de atención tras la puesta en marcha del protocolo.
- Analizar si los principios rectores del protocolo han guiado la intervención de todas las áreas implicadas en el mismo.
- Identificar las nuevas necesidades y mejoras que se puedan tener en cuenta en el protocolo a partir de la evaluación que realice tanto el personal de recursos y servicios como las personas usuarias.
- Puesta en marcha de una nueva fase de implantación del protocolo a partir del aprendizaje generado, que permita actualizar su vigencia.

A la hora de elaborar la evaluación del protocolo, además de analizar los datos procedentes de fuentes de información secundarias, se deberá garantizar la **participación de los siguientes grupos**:

- Valoración del protocolo de actuación en torno a las mujeres supervivientes de situaciones de violencia contra las mujeres en Baztan y, si es posible, el de sus hijas e hijos.
- Aportaciones de los grupos feministas de Baztan.
- Entidades firmantes del presente Protocolo que participan en los mecanismos de aplicación y seguimiento del mismo.
- Personal de recursos y servicios relacionados con la prevención de la violencia contra las mujeres.

→ En cuanto a la frecuencia con la que se realiza la evaluación del protocolo, el seguimiento es continuo, por lo que cada 4 años se realizará un análisis de su incidencia.

La primera se realizará dos años después de la entrada en vigor del Protocolo, de forma que no coincida con la valoración global del Plan Local de Igualdad y exista un periodo de dos años entre ambos.

La MLC es la responsable de poner en marcha la evaluación del protocolo, pero su coordinación es responsabilidad del Servicio de Igualdad. Además, puede ser recomendable realizar una evaluación externa del protocolo si se considera necesario.

## 8. Recursos y servicios

### 8.1 Recursos y Servicios locales

---

#### SERVICIOS SOCIALES DE BASE DE BAZTAN

---

Los servicios sociales de base son el acceso de la ciudadanía al sistema público de servicios sociales, la puerta de acceso al sistema y el nivel más cercano a la población y al ámbito familiar y social.

- Dirección: Ayuntamiento de Baztan, Planta baja – 31700 Elizondo, Navarra.
- Teléfono: 948 58 00 06.
- Fax: 948 45 22 69.
- Correo electrónico: [gizartezerbitzua@baztan.eus](mailto:gizartezerbitzua@baztan.eus)

#### SERVICIO DE IGUALDAD

---

Su objetivo es impulsar la igualdad entre mujeres y hombres en Baztan. Se encarga del diseño, coordinación, gestión, seguimiento y evaluación de la hoja de ruta para lograr la igualdad real.

- Dirección: Ayuntamiento de Baztan, 1ª planta – 31700 Elizondo, Navarra.
- Teléfono: 948 580 006 – 613 003 634.
- Correo electrónico: [berdintasuna@baztan.eus](mailto:berdintasuna@baztan.eus)

#### SERVICIO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (EAIV)

---

Los Servicios de Atención Integral a las Víctimas de la Violencia de Género (EAIV) son un recurso gratuito del Gobierno de Navarra. Se gestiona desde el Instituto Navarro para la Igualdad y ofrece información y atención integral a todas aquellas mujeres que se encuentren en situación de violencia, así como a sus hijos e hijas y las personas a su cargo.

Generalmente, las mujeres llegan a EAIV derivadas por los servicios sociales municipales, recursos de acogida u otros profesionales, o a petición expresa de las mujeres.

Las y los profesionales de este servicio son trabajadoras sociales, psicólogas, educadoras sociales y administradoras. Los equipos de trabajo asesoran desde el Servicio de Asesoría Jurídica a las Mujeres (SAM).

Las cuatro oficinas de EAIV de Navarra funcionan en el ámbito de los servicios sociales, la oficina que da servicio a Baztan es la oficina de la Comarca de Pamplona y el noroeste de Navarra.

**Servicio de Atención Integral a Víctimas de Violencia contra las Mujeres (EAIV) áreas de la Comarca de Pamplona, noroeste y noreste:**

- Dirección: Calle Bidaburua 5, Villava.
- Teléfonos: 848 46 38 60 / 621 145 751 / 848 46 38 50.
- Correo electrónico: eaivcomarcaynorte@fundaciongizain.es
- Horario de atención: de lunes a jueves de 8:00 a 19:00; viernes de 8:00 a 17:00.

## SERVICIOS DE SALUD

### Centro de Salud de Elizondo

- Dirección: C. Francisco Joaquín Iriarte, 1, 31700 Elizondo, Navarra.
- Horario: 08:00-15:20.
- Teléfono: 948 58 18 33.

### Centro de atención a la salud sexual y reproductiva (CASSYR)

- Dirección: Francisco Joaquín Iriarte, 4, 31700 Elizondo, Navarra.
- Teléfono: 948 581 835.
- Correo electrónico: camelima@navarra.es
- Horario de atención: de lunes a viernes de 8:30 a 14:30.

## CUERPOS POLICIALES

En situaciones de emergencia se puede contactar con todos los cuerpos policiales a través del teléfono 112 SOS NAVARRA. Asimismo, las mujeres pueden acudir a la comisaría más cercana y/o denunciar donde se haya producido la agresión.

### POLICÍA FORAL (Comisaría de Elizondo)

En el seno de la Policía Foral, la Brigada Asistencial investiga los delitos relacionados con la violencia contra las mujeres. La actuación puede iniciarse por la patrulla uniformada de cualquier comisaría, pero siempre se derivará a personal especializado dentro de la brigada.

- Dirección: Menditurri 13, Planta Baja. 31700 Elizondo, Navarra.
- Teléfonos: 948581864 / 112.
- Correo electrónico: pfelizondo@navarra.es

### GUARDIA CIVIL (Puesto de Elizondo)

El Equipo especializado Mujer-Menor de la Guardia Civil (EMUME) de Navarra in-

vestiga los delitos cometidos contra estas personas así como aquellos en los que participan como autores, prestándoles una atención especializada durante la intervención policial, de forma inmediata, adaptada al tipo de delito y a sus circunstancias.

Su ámbito de actuación comprende la violencia de género, los delitos contra la libertad sexual, la trata de seres humanos y la pornografía infantil.

Dependiendo de este EMUME de Pamplona, territorialmente se despliegan 2 Equipos Viogén, uno ubicado en Milagro que extiende sus competencias en Tafalla, Estella, Tudela y otro ubicado en Pamplona, para la zona de la Sakana y Norte de Navarra. Estos equipos están compuestos por agentes con formación específica para recoger las denuncias e investigar delitos relativos a violencia contra las mujeres.

En caso de emergencia o ante cualquier necesidad, se recomienda utilizar el teléfono 062 (urgencias de la Guardia Civil).

- Dirección: Zona residencial aviación, s/n.
- Teléfonos: 948 580 078 / 062.

## MOVIMIENTO FEMINISTA

---

El movimiento feminista es un agente clave en la elaboración y puesta en marcha de un protocolo de actuación para la respuesta ante casos de violencia contra las mujeres y violencia sexual y para la respuesta social a dichas violencias. En cuanto al Baztan, estos son los principales agentes del Movimiento Feminista:

- Baztango Talde Feminista.
- Iñarrosi Neska Gazteen Talde Feminista.
- Harro Baztan.
- Correo electrónico:  
erasoakbaztan@gmail.com

## 8.2 Recursos de atención a la violencia contra las mujeres en la comunidad foral de Navarra

---

### • A) COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL

El Instituto Navarro para la Igualdad es el organismo encargado de coordinar, promover y evaluar las políticas públicas de prevención y atención a la violencia contra las mujeres en la Comunidad Foral de Navarra. Así, toda la información, orientación y asesoramiento sobre procedimientos, recursos y servicios recogidos en el III ACUERDO INTERINSTITUCIONAL se facilita aquí:

#### **INSTITUTO NAVARRO PARA LA IGUALDAD (INAI)**

---

- C. Alhóndiga, 1, 31002 Pamplona, Navarra.
- Telefono: 848 421 588.
- <https://www.igualdadnavarra.es/>

### • B) UNIDAD DE COORDINACIÓN DE LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO PARA LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

Orgánicamente depende de la Delegación del Gobierno y funcionalmente del Ministerio de Igualdad. Entre sus competencias se encuentran la de promover y apoyar la colaboración interinstitucional y proponer a la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género la elaboración de planes de colaboración y protocolos de actuación que garanticen la organización de las actuaciones y procedimientos preventivos, la asistencia y la persecución de la violencia de género, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley Orgánica 1/2004, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.

Todas las competencias se desarrollan en colaboración con la Comunidad Foral de Navarra, de acuerdo con los protocolos de coordinación establecidos.

#### **UNIDAD DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES**

---

- Plaza Merindades s/n, 31071 Pamplona.
- Telefono: 948 979 000.
- Fax: 948 979 140.

## • D) INFORMACIÓN GENERAL

### TELÉFONO 016 – 016 ONLINE

Servicio telefónico de información, de asesoramiento jurídico y de atención psicosocial inmediata por personal especializado a todas las formas de violencia contra las mujeres, que depende del Ministerio de Igualdad, por medio de la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género. .Es totalmente gratuito, confidencial, accesible para personas con discapacidad auditiva y/o del habla y baja visión y la llamada no aparece en la factura. También se ofrece atención vía WhatsApp y correo electrónico.

- Teléfono: 016.
- WhatsApp: 600 000 016.
- Correo electrónico: 016-online@igualdad.gob.es
- Chat on line en la Web de la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género: [violenciagenero.igualdad.gob.es](http://violenciagenero.igualdad.gob.es)

En caso de emergencia, las llamadas se pueden dirigir al 112 de la Comunidad Foral de Navarra.

Las solicitudes de información se atienden las 24 horas del día, los 365 días del año, en **53 idiomas**: castellano, euskera, catalán, gallego, inglés, francés, alemán, portugués, chino mandarín, ruso, árabe, rumano, búlgaro, tamazight y otras 39 lenguas, a través de un servicio de interpretación.

Ofrece:

- **Servicio de información general**: 24 horas de lunes a domingo. Informa de servicios y recursos existentes en la Comunidad Foral de Navarra.
- **Asesoramiento jurídico** de 8 a 22 horas de lunes a domingo.
- **Atención psicosocial** inmediata a todas las personas con necesidad de contención emocional y acompañamiento psicosocial inmediato (24 horas, de lunes a domingo): lo ofrecerá personal especializado.
- **Las llamadas realizadas por menores** se dirigirán al teléfono de atención a la infancia y adolescencia ANAR: 900202010.
- **Las llamadas relacionadas con la trata de mujeres y niñas con fines de explotación sexual** se dirigirán al teléfono del Ministerio del Interior: 900 105 090.
- Las personas con discapacidad auditiva y/o verbal pueden comunicarse con el teléfono 016 a través de estos medios:
  - **Texto a través del telefono (DTS)**, en el teléfono 900 116 016.
  - **Servicio de telesor** a través de la página web de Telesor. En este caso, es necesario disponer de Internet: <https://www.telesor.es>
  - **Teléfono móvil o PDA**. En ambos casos, es necesario instalar una aplicación gratuita siguiendo los pasos que aparecen en la página web de Telesor: <https://www.telesor.es>

→ **Servicio de videointerpretación visual (SVIsual)** a través de la página web: <http://www.svisual.org>

→ **WhatsApp:** 600 000 016.

→ **Correo electrónico:** 016-online@igualdad.gob.es

### **012-INFOLOCAL TELEFONOA**

---

El servicio de atención a la ciudadanía proporciona información sobre los recursos y prestaciones de la Comunidad Foral.

## **• E) SERVICIOS DE EMERGENCIA**

### **112 SOS NAVARRA TELÉFONO DE EMERGENCIA**

---

Coordina la atención de las fuerzas y cuerpos de seguridad, centros hospitalarios, centros de urgencias, asistencia psicológica y jurídica urgente, órganos jurisdiccionales e instancias que intervienen en todas las situaciones de extrema gravedad o riesgo inminente. Las llamadas son gratuitas, y se pueden llamar de lunes a domingo las 24 horas. Es un servicio del Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia.

El teléfono del centro de acogida de llamadas de emergencia SOS Navarra tiene una configuración especial. A través de ella, las personas (sordas y mudas) que no pueden comunicarse de forma habitual pueden hacer llamadas (en formato SMS) al 112 para informar de un hecho que ha vivido la persona, o que se está produciendo en ese mismo momento. Número de teléfono: 650 738 005.

→ Número de teléfono: **650 738 005.**

### **CENTRO DE EMERGENCIAS**

---

Este recurso de acogida proporciona alojamiento y protección urgente a las mujeres, a sus hijas/os menores de edad y a las personas dependientes de la tutela, curatela, guarda o acogimiento de la mujer, hasta máximo de un mes. Se adquiere a través del teléfono 112 SOS Navarra.

## **SERVICIO DE ASISTENCIA JURÍDICA PERMANENTE**

---

Ofrece asistencia jurídica gratuita a todas las mujeres en situación de emergencia, en toda Navarra, todos los días del año y las 24 horas. Asesora y ayuda a las mujeres ante procedimientos de denuncia. Este servicio se presta a través del Servicio de Asistencia Jurídica a la Mujer (SAM).

Se puede acceder a este servicio a través del 112 SOS Navarra o a petición de las instancias implicadas en este protocolo de actuación conjunta.

## **ASISTENCIA PSICOLÓGICA URGENTE**

---

Ofrece de forma gratuita intervenciones urgentes de acompañamiento y apoyo psicológico a las mujeres y a sus hijas/os las 24 horas del día. Este servicio depende del Servicio Social de Justicia y está disponible a través del teléfono 112 SOS Navarra o a petición de las personas profesionales que intervienen en estas situaciones de emergencia (policía, personal sanitario, jueces...).

## **• F) RECURSOS JURÍDICOS Y JUDICIALES**

### **JUZGADOS**

El Juzgado de Violencia sobre la Mujer núm. 1 de Pamplona es un órgano jurisdiccional especializado con competencias penales y civiles respecto a hechos constitutivos de delitos de violencia de género. Entre otras competencias, instruye las causas para exigir responsabilidad penal por comisión de delitos en materia de violencia contra las mujeres.

El Juzgado de lo Penal núm. 5 es un órgano jurisdiccional especializado que conoce de los asuntos instruidos por los Juzgados de Violencia sobre la Mujer y del enjuiciamiento y fallo de los delitos de quebrantamiento de condena o medidas de seguridad.

En el resto de partidos judiciales de Navarra, son competentes los Juzgados de Instrucción o de Primera Instancia e Instrucción, en su caso, compatibilizando estas funciones con las del resto del orden jurisdiccional penal o penal-civil de su partido judicial.

### **JUZGADO DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES Nº 1 DE PAMPLONA**

---

- Calle San Roque, Pza. del Juez Elío, 1. 31011 Pamplona.
- Teléfonos: 848 42 43 80, 848 42 43 83.
- Correo electrónico:  
[juzgado.violenciamujer.pamplona@navarra.es](mailto:juzgado.violenciamujer.pamplona@navarra.es)



### **JUZGADO DE LO PENAL Nº 5 DE PAMPLONA**

---

- Calle San Roque, Pza. del Juez Elío, 1. 31011 Pamplona.
- Teléfono: 848 424 565.

### **INSTITUTO NAVARRO DE MEDICINA LEGAL**

El Instituto Navarro de Medicina Legal es un servicio complementario de los órganos judiciales de la Comunidad Foral. Desempeña las funciones de emisión de informes y dictámenes médico-legales cuando así lo soliciten los juzgados, control de las personas lesionadas objeto de las actuaciones procesales y valoración de sus daños corporales. En cuanto a la violencia contra las mujeres, cuentan con una Unidad Forense de Valoración Integral.

### **INSTITUTO NAVARRO DE MEDICINA LEGAL**

---

- Calle San Roque, 4. 31011 Pamplona.
- Teléfonos: 848 424 032 / 848 424 030.

### **SERVICIO DE ASISTENCIA JURÍDICA A LAS MUJERES (SAM)**

El Instituto Navarro para la Igualdad, junto con los Colegios de Abogacía de Navarra, promueve y financia un servicio general y gratuito de asesoramiento jurídico. El servicio ofrece previamente la información, orientación y asesoramiento necesario en materia de violencia contra las mujeres. Incluye el servicio de asistencia jurídica permanente. Con carácter general, el SAM presta asistencia jurídica a través de los Equipos de Atención Integral a las Víctimas de la Violencia de Género (EAIIV). Para acceder al SAM hay que ponerse en contacto con los Grupos de Atención Integral a las Víctimas de la Violencia de Género (consultar el teléfono en la descripción del recurso). El Colegio de la Abogacía de Pamplona, además, presta en su sede un servicio de asesoramiento los lunes, miércoles y viernes, de 16:30 a 17:00 horas, excepto los meses de julio y agosto, que lo hace de 10:00 a 12:00 horas.

### **OFICINA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO (OAVD)**

Este servicio está dirigido a las víctimas de un delito de violencia de género, agresión sexual, abuso a menores, robo y/o agresión con intimidación o fuerza, etc. Además de la atención psicológica urgente, tiene entre sus funciones la asistencia jurídica, psicológica permanente y asistencial a las mujeres y ser el punto de coordinación de las órdenes de protección en Navarra. Se ofrece también asesoramiento a profesionales que están en contacto con las víctimas de delitos.

## OFICINA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO (OAVD) Y COLABORACIÓN ENTRE ÓRGANOS JUDICIALES

→ Palacio de Justicia de Pamplona, Plaza de Juez Elío, nº 1, planta baja. 31011 Pamplona.

→ Teléfonos: 848 423 376 / 848 427 671 / 848 421 387.

### • G) RECURSOS DE ATENCIÓN SOCIAL

#### VIVIENDAS TUTELADAS

El Gobierno de Navarra dispone de tres recursos de acogida gratuitos, gestionados por el Instituto Navarro para la Igualdad, dirigidos a las mujeres que tienen que abandonar su vivienda y no tienen otra, o que se encuentran en una situación de especial riesgo. Los tres recursos son prestaciones garantizadas por la cartera de servicios sociales generales.

#### > Centro de urgencias

Este servicio especializado ofrece alojamiento inmediato y temporal a las mujeres y a los hijos menores que conviven con ellas. Ofrece servicio las 24 horas del día, todos los días del año y la estancia es de una semana, prorrogable por un mes completo. Se puede acceder a través del teléfono 112 SOS Navarra y el primer traslado se realiza siempre en colaboración con la policía.

#### > Casa de acogida:

Es un recurso residencial de estancias a medio plazo para la recuperación de las mujeres y sus hijos. Para ello, ofrece un tratamiento completo de atención y recuperación, que incluye alojamiento, protección, apoyo y seguimiento individualizado. La estancia es de seis meses con posibilidad de prórroga. Está disponible a través de los Centros de Emergencia, Equipos de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género (EAIV), Juzgados, Centros de Salud y otros recursos especializados de prevención y atención a la violencia contra las mujeres.

#### > Pisos residenciales:

Este recurso residencial da continuidad y consolida el plan integral de intervención que se realiza en la casa de acogida junto a las mujeres y sus hijos e hijas. Su objetivo es facilitar la integración social de las mujeres para que puedan vivir de forma autónoma e independiente en un ambiente normalizado. La estancia máxima es de un año, prorrogable. El acceso al servicio se realiza a través de la vivienda residencial.

### PRESTACIONES Y AYUDAS ECONÓMICAS A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA MACHISTA

#### > Renta garantizada

Prestación económica garantizada dirigida a personas que no pueden atender las necesidades básicas. Para acceder a la renta

garantizada se deben cumplir los requisitos de la Ley Foral. Se solicita y tramita a través del Servicio Social de Base. Para los casos de violencia contra las mujeres existe un procedimiento breve.

Más información:

#### **DEPARTAMENTO DE DERECHOS SOCIALES**

---

→ Teléfonos: 902 165 170 / 848 426 900.

→ Servicios Sociales de Base.

#### **> Ayudas económicas**

##### **a) Ayudas sociales urgentes para víctimas de violencia de género**

Se dirigen a mujeres que en el momento de la solicitud se encuentran en riesgo grave por tener que abandonar su residencia actual y carecer de recursos para hacer frente a necesidades básicas concretas. Son una prestación garantizada. Se pueden solicitar durante todo el año.

Más información:

#### **INSTITUTO NAVARRO PARA LA IGUALDAD**

---

→ Teléfono: 848 421 588.

##### **b) Ayudas a víctimas de violencia de género que acrediten falta de recursos económicos y especiales dificultades para el acceso al empleo**

Están dirigidas a mujeres que acrediten falta de recursos económicos y especiales dificultades para acceder a un empleo. Entre otros requisitos, deben cumplir los siguientes: no convivir con el agresor, tener un nivel de renta bajo y tener problemas para acceder a un empleo. Son una prestación garantizada. Se pueden solicitar durante todo el año.

Más información:

#### **INSTITUTO NAVARRO PARA LA IGUALDAD**

---

→ Teléfono: 848 421 588.

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

Está dirigido a personas desempleadas con necesidades económicas especiales y dificultades para encontrar empleo. Ofrece un itinerario adaptado para la incorporación de las personas supervivientes al mercado laboral. Son ayudas de ámbito estatal gestionadas por la Delegación Provincial de Navarra del INEM y derivadas al Servicio Navarro de Empleo. No se trata de ayudas específicas dirigidas a mujeres en situación de violencia. Se pueden solicitar durante todo el año.

#### **NAFAR LANSARE-SERVICIO NAVARRO DE EMPLEO**

---

- Calle Arcadio Maria Larraona 1. 31008 Pamplona.
- Teléfono: 848 424 400.

**d) Ayudas a otras mujeres en situación de violencia:** N Ayudas económicas para la conciliación de la vida personal, familiar y laboral. Cuando una persona adulta tenga por sí sola la responsabilidad y cuidado de menores; ayudas para la integración familiar y social; subvenciones para ayudas de emergencia social de entidades locales, etc..

#### **NAFAR LANSARE-SERVICIO NAVARRO DE EMPLEO**

---

- Calle Arcadio Maria Larraona 1. 31008 Pamplona.
- Teléfono: 848 424 400.

#### **EQUIPOS DE ATENCIÓN A LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA (HNAT/EAIA)**

Servicio especializado de intervención en situaciones de desprotección infantil y juvenil cuando no sea necesaria la separación de las personas menores de edad de su entorno familiar. No son un recurso específico para casos de violencia contra las mujeres.

Los Equipos de Atención a la Infancia y la Adolescencia (EAIA) son estructuras con personal especializado. Prestan asistencia

y apoyo a los Servicios Sociales de Base y a la Subdirección de Familia y Menores, y desarrollan intervenciones psicoeducativas con niños, niñas y jóvenes y sus familias. Sus funciones son las de investigación, valoración, apoyo a la toma de decisiones y ejecución de medidas de protección, asesoramiento familiar y profesional y promoción y formación de la red de atención socio-comunitaria.

Ayudan a los niños, niñas y adolescentes que están en acogida con su familia extensa cuando requieren de un seguimiento. Colaboran en los procesos de capacitación parental de las familias de origen cuando la medida de acogida es temporal. Y también intervienen con niños, niñas y adolescentes con síntomas graves de desadaptación personal, social y escolar que se encuentren en situación de conflicto social.

#### **EAIA PARA LA COMARCA DE PAMPLONA, NORESTE Y NOROESTE (SERVICIO GESTIONADO POR GIZAIN)**

---

- Calle Bidaburua nº5. 31610 - Villava.
- 848 46 38 50.
- [eaivcomarcaynorte@fundaciongizain.es](mailto:eaivcomarcaynorte@fundaciongizain.es)
- **Canal de contacto:** derivación desde los Servicios Sociales de Base de Baztan.

## • H) RECURSOS SANITARIOS

Los centros de salud de atención primaria, los consultorios sanitarios, los centros de atención a la salud sexual y reproductiva, los centros de salud mental y los hospitales públicos de Navarra cuentan con un protocolo de actuación sanitaria en casos de violencia contra las mujeres. La información sobre el centro de salud u hospital que corresponde a las mujeres está disponible aquí:

### **SERVICIO NAVARRO DE SALUD/OSASUNBIDEA. ATENCIÓN PRIMARIA**

---

- Plaza de la Paz S/N. 31002 Pamplona.
- Teléfono: 848 429 300.

### **COMPLEJO HOSPITALARIO DE NAVARRA**

---

- C. de Irunlarrea, 3. 31008 Pamplona.
- Teléfonos: 848 422 222 / 848 429 400.

## • I) RECURSOS PARA EL EMPLEO

El Servicio Navarro de Empleo gestiona las políticas activas de empleo que se desarrollan en la Comunidad Foral de Navarra y ofrece servicios de información y orientación para la inserción en el mercado de trabajo, apoyo adaptado, formación, interme-

diación laboral, programas experimentales, etc. Cuenta con diez agencias de colocación, así como el Centro de Formación Iturrondo.

Más información:

### **NAFAR LANSARE-SERVICIO NAVARRO DE EMPLEO**

---

- Calle Arcadio Maria Larraona 1. 31008 Pamplona.
- Teléfono: 848 424 400.

## • J) RECURSOS DEL SECTOR EDUCATIVO

El Departamento de Educación del Gobierno de Navarra cuenta con la Asesoría de Convivencia, unidad encargada de las situaciones de violencia en el ámbito escolar y educativo. La asesoría trabaja en la prevención de la violencia en los centros educativos y facilita herramientas para mejorar la convivencia en las relaciones tanto entre iguales como entre los distintos sectores que conforman la comunidad educativa. Así, asesora directamente al alumnado, profesorado y familias a través de la línea telefónica gratuita y el correo electrónico.

### **ASESORÍA DE CONVIVENCIA**

---

- Teléfonos: 848 423 215 / 848 426 460.
- Correo electrónico: [convive@navarra.es](mailto:convive@navarra.es)

## K) RECURSOS EN MATERIA DE VIVIENDA

El Servicio de Vivienda, dependiente del Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, atiende consultas para acceder a vivienda protegida, rehabilitación protegida y ayudas.

### **SERVICIO DE VIVIENDA**

---

- C/ Alhóndiga 1, 1ª planta. 31002 Pamplona.
- Teléfono: 848 42 76 38.
- Horario de atención: de lunes a viernes, de 8:00 a 14:30 horas.

El Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos cuenta con otra entidad que se encarga de la tramitación del acceso a las viviendas protegidas. Para acceder al servicio, incluso mediante reserva preferente, es necesario inscribirse previamente en el censo de demandantes de vivienda protegida.

En cuanto a la inscripción en el padrón, las condiciones de adjudicación y la información sobre ayudas y características de las viviendas protegidas, la entidad pública NASUVINSA (Navarra de Suelo y Viviendas, S. A) atiende a la ciudadanía en esta dirección:

### **NASUVINSA**

---

- Av. de San Jorge, 8. 31012 Pamplona.
- Teléfono: 848 420 600.

## Siglas y acrónimos

---

**ATENPRO:** Servicio telefónico de atención y protección a víctimas de violencia de género.

**CASSYR:** Centro de Atención a la Salud Sexual y Reproductiva.

**EAIV:** Grupos de atención integral a víctimas de violencia de género.

**OAVD:** Oficina de Atención a las Víctimas del Delito.

**PEF:** Puntos de encuentro familiar.

**SAM:** Servicio de asistencia jurídica a mujeres.

**INAI:** Instituto Navarro para la Igualdad.

**SOJ:** Servicio de Orientación Jurídica.

**SSB:** Servicios Sociales de Base.

**GTPJ:** Grupos Territoriales de Policía Judicial.

**VloGEN:** Sistema de seguimiento integral en casos de violencia de género.



---

[www.emagin.eus](http://www.emagin.eus)  
(+34) 943 59 09 02  
[emagin@emagin.eus](mailto:emagin@emagin.eus)