



Mancomunidad
de Servicios Sociales
zona Ultzama

Ultzamaldeko
Gizarte Zerbitzuen
Mankomunitatea

Protocolo Local de Coordinación de la Actuación ante la Violencia Contra las Mujeres

Subvencionada / Lagunduta



Elaborado por / Ekoizleak



ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN.....	2
2. ACUERDO DE LA ENTIDAD LOCAL	3
2.2 ÁMBITO LOCAL ZONA ULTZAMA	6
2.3 ÁMBITO AUTONÓMICO	9
2.4 ÁMBITO ESTATAL	12
2.5 ÁMBITO EUROPEO E INTERNACIONAL	13
3. OBJETIVOS DEL PROTOCOLO	17
4. CONCEPTUALIZACIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES.....	19
5. ENFOQUE Y MODELO DE INTERVENCIÓN	23
6. SEGUIMIENTO DEL PROTOCOLO: MESA DE COORDINACIÓN LOCAL.....	30
7. ACTUACIÓN POR ÁMBITOS	33
7.1 ÁMBITO DE LA IGUALDAD	33
7.2 ÁMBITO SANITARIO.....	36
7.3 ÁMBITO DE ATENCIÓN SOCIAL.....	41
7.4 ÁMBITO POLICIAL	47
8. PROCEDIMIENTO DE INTERVENCIÓN GENERAL	48
9. RESPUESTA PÚBLICA DE LA MANCOMUNIDAD DE SERVICIOS SOCIALES ZONA ULTZAMA ANTE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES	51
10. FIRMAS DE QUIENES SUSCRIBEN EL PROTOCOLO.....	53
11. ANEXO: Procedimiento de Ámbito Policial	54

1. PRESENTACIÓN

La violencia contra las mujeres basada en la discriminación por el hecho de ser mujer constituye la violación de los derechos humanos más habituales de cuantos se cometen en las sociedades contemporáneas. Estos abusos que afectan a derechos fundamentales como la vida, la integridad física y mental, el derecho a la salud, el derecho a no sufrir tortura o trato degradante entre otros, socavan el principio básico de igualdad entre mujeres y hombres, tal y como señala en su preámbulo la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres, en adelante LFVM.

Las Entidades Locales conforman el espacio más próximo a la ciudadanía, no son ajenas a la realidad de la violencia contra las mujeres y tienen una posición activa en torno a ella. Por eso, para seguir avanzando en este proceso de mejora en la atención contra la violencia hacia las mujeres, adecuando la intervención de todos los ámbitos de actuación con presencia de la entidad local a los cambios que establece la normativa, se elabora este **I PROTOCOLO DE COORDINACIÓN DE LA ACTUACIÓN ANTE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES** en **LA MANCOMUNIDAD DE SERVICIOS SOCIALES DE LA ZONA ULTZAMA**. Éste expresa el compromiso de todas las partes firmantes por generar las condiciones para que las mujeres y otras víctimas supervivientes, como sus hijas e hijos, vivan libres de la violencia que se ejerce contra ellas, así como de contribuir a la igualdad real y efectiva entre mujeres y hombres.

2. ACUERDO DE LA ENTIDAD LOCAL

La Mancomunidad de Servicios Sociales de Zona Ultzama en sesión celebrada el día 22 de febrero del 2022, acuerda aprobar el I PROTOCOLO DE COORDINACIÓN DE LA ACTUACIÓN ANTE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES en Larraintzar.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 325.1 de la Ley Foral 6/1990, de 2 de julio, de la Administración Foral de Navarra, no habiéndose formulado reclamaciones, reparos u observaciones en el período de información pública, este Protocolo queda definitivamente aprobado, disponiéndose la publicación de su texto íntegro, a los efectos pertinentes.

En Larraintzar, a 20 de abril del 2022, Presidencia de la Mancomunidad

A) SE REÚNEN:

Mancomunidad de Servicios Sociales Zona Ultzama

Instituto Navarro para la Igualdad

Centro de Salud

B) EXPONEN:

1. La **violencia contra las mujeres** es **global y estructural**, por tanto, va más allá de hechos aislados. El carácter universal del patriarcado explica que ésta violación de los derechos humanos de las mujeres ocurra, aunque con diferente intensidad, en todos los países y en todas las realidades económicas, sociales y culturales.

2. La **violencia contra las mujeres** tiene **múltiples manifestaciones, impactos y formas**. La violencia en la pareja o expareja, las diferentes manifestaciones de la **violencia sexual**, el **feminicidio**, la **trata de mujeres y niñas**, la **prostitución y/o explotación sexual**, el **matrimonio a edad temprana**, **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 que se halle prevista en los tratados internacionales, en el Código Penal español o en la normativa estatal o foral, son algunas de sus manifestaciones.

3. Las formas de **violencia ejercida contra las mujeres**, en cualquiera de las manifestaciones señaladas, tienen como consecuencia para todas las víctimas **daños o sufrimientos de naturaleza física, sexual, psicológica o económica**, de diferente impacto.

4. Las diferentes desigualdades discriminatorias que enfrentan las mujeres, junto al hecho de ser mujeres, implica que la situación y posición de la que éstas parten para **vivir una vida libre de violencia**, sean diferentes y jerárquicas.

5. Tal y como recogen 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 que son, tienen la **responsabilidad de promover la consecución de la igualdad entre mujeres y hombres y promover una intervención coordinada** que permita actuar contra la violencia teniendo en cuenta su carácter estructural.

6. El **abordaje de la violencia contra las mujeres** requiere de una **intervención multidisciplinar**. Existen numerosas referencias normativas y programáticas de ámbito autonómico, estatal, europeo e internacional que recogen la responsabilidad de todas las Instituciones Públicas en promover una intervención coordinada y el establecimiento de procedimientos homogéneos de actuación, de forma que se garantice una atención y protección integral y con enfoque de género desde los

ámbitos sociales, educativos, sanitarios, policiales, jurídicos y judiciales. A continuación, se describen las relativas al ámbito local y foral, y se nombren las más relevantes tanto a nivel internacional y europeo como estatal.

2.2 ÁMBITO LOCAL ZONA ULTZAMA

La Mancomunidad de Servicios Sociales de la zona de Ultzama, que comprende los municipios de Anué, Atetz, Basaburua, Lantz, Odieta y Ultzama, lleva años desarrollando diversas actuaciones en el ámbito de la igualdad.

En 2008 comenzó la elaboración del **I Plan de Igualdad** para mujeres y hombres de la Mancomunidad de Servicios Sociales de la zona de Ultzama, que finalmente ha tenido una vigencia de 2009 a 2016.

En su trayectoria en el trabajo por la igualdad entre mujeres y hombres, la Mancomunidad de Servicios Sociales de la zona de Ultzama, ha llevado a cabo acciones en el marco del **Pacto Local por la Conciliación de la vida familiar, laboral y personal**, con un proyecto anual debatido entre las entidades firmantes del Pacto.

Asimismo, cuenta con comisiones políticas de igualdad (Mancomunidad y Ayuntamiento de Basaburua), realiza un trabajo constante de comunicación, coordinación y asesoramiento con las asociaciones de mujeres Basaburuko Basandereok y Bilgune Feminista, y desde 2009 tiene una Agente de Igualdad al frente del Área que participa en la Red de Técnicas de Igualdad de Navarra.

A continuación, se presentan los objetivos y acciones recogidos dentro del **II Plan para la Igualdad entre mujeres y hombres de la Mancomunidad de Servicios Sociales de la zona Ultzama** que recoge las estrategias en políticas de igualdad, desarrollado en programas y acciones, en materia de intervención en violencia contra las mujeres.

ÁREA DE INTERVENCIÓN 2. Violencia contra las mujeres

LINEA ESTRATÉGICA 1.- LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN LA MANCOMUNIDAD

Programa 1. Coordinación entre los recursos de la mancomunidad y/o territoriales en materia de violencia contra las mujeres y detección de las áreas que permitan mejorar la prevención, atención y abordaje de la violencia contra las mujeres.

Objetivos del Programa 1:

- ✓ Facilitar la coordinación efectiva de los recursos existentes en materia de violencia contra las mujeres en el ámbito de actuación de la Mancomunidad, generando los mecanismos más adecuados para ello.
- ✓ Establecer áreas de mejora que permitan avanzar en la prevención, atención y abordaje de la violencia contra las mujeres.

Actuaciones:

1. Diseño y puesta en marcha de un **protocolo específico** de prevención, detección, actuación y derivación, que defina el procedimiento de coordinación local, en el marco de la normativa de violencia de género vigente y del acuerdo interinstitucional para la coordinación efectiva en la atención y prevención de violencia contra las mujeres en Navarra.
2. Impulso de un **grupo técnico** para el seguimiento y evaluación del protocolo específico de violencia de género.
3. **Coordinación**, con quienes intervienen directamente en materia de violencia de género, para facilitarles la información y asesoramiento necesarios para mejorar la atención y abordaje de casos, cuando así se requiera.

2.3 ÁMBITO AUTONÓMICO

LEY FORAL 17/2019, DE 4 DE ABRIL, DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES

La Ley Foral 17/2019, de 4 de abril, de igualdad entre Mujeres y Hombres, en el título II, Sistema de la organización institucional para la igualdad, establece:

Artículo 12. Entidades Locales de Navarra

7. El Gobierno de Navarra, a través del Instituto Navarro para la Igualdad/Nafarroako Berdintasunerako Institutua, establecerá una estructura de coordinación con Entidades Locales municipales y supramunicipales para el desarrollo de lo establecido en esta ley foral, que se desarrollará reglamentariamente.
8. Las Entidades Locales, en aplicación al principio general de colaboración, coordinación y cooperación establecido en esta ley foral, se coordinarán para favorecer el desarrollo de las funciones establecidas en la misma.

LEY FORAL 14/2015, DE 10 DE ABRIL, PARA ACTUAR CONTRA LA VIOLENCIA HACIA LAS MUJERES

La Ley Foral 14/2015, de 10 de Abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres, en su título IV, Detección y atención de la violencia contra las mujeres, establece:

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”.

III ACUERDO INTERINSTITUCIONAL PARA LA COORDINACIÓN ANTE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN NAVARRA (2017)

La Comunidad Foral de Navarra suscribe desde hace quince años diferentes acuerdos de colaboración que orientan, asesoran, complementan y dan homogeneidad a la intervención que en materia de violencia contra las mujeres se realiza desde las instituciones que tienen presencia en Navarra, evitando duplicidades y la revictimización de las mujeres. El III Acuerdo Interinstitucional para la Coordinación ante la Violencia Contra las Mujeres en Navarra, de 2017, recoge la colaboración con las Entidades Locales.

Punto cuarto del III Acuerdo: Responsabilidad institucional de Detección de 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 para la Comunidad Foral de Navarra, entre los que se encuentran el Protocolo de coordinación y actuación con mujeres y niñas víctimas 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.

Instituciones firmantes: Gobierno de Navarra, Delegación del Gobierno en Navarra, Consejo General del Poder Judicial, Fiscalía Superior de la Comunidad Foral de Navarra y Federación Navarra de Municipios y Concejos.

2.4 ÁMBITO ESTATAL

En el ámbito estatal existe una amplia normativa desde el año 1985 respecto a la intervención de las entidades públicas en la atención y protección a mujeres víctimas de la violencia de Género. A continuación, se enumera lo más destacado:

1985

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, que establece que los municipios pueden realizar actividades complementarias en el marco de las políticas de “promoción de las mujeres”.

2004

- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género

2007

- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres

2015

- Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito.

2017

Pacto de Estado contra la Violencia de Género

2018

- Real Decreto-Ley 9/2018, de 3 de agosto, de medidas urgentes para el desarrollo del Pacto de Estado contra la violencia de género y que modifica la Ley 7/1985 estableciendo como competencia propia de los municipios *actuaciones en la promoción de la igualdad entre hombres y mujeres, así como, contra la violencia de género.*

2.5 ÁMBITO EUROPEO E INTERNACIONAL

Del mismo modo existen numerosas referencias normativas y programáticas de ámbito europeo e internacional que establecen la responsabilidad de las Instituciones Públicas en la materia:

1979	<ul style="list-style-type: none">• Convención para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer. (CEDAW) (Ratificada por el Estado en 1983) y su Protocolo Facultativo.
1989	<ul style="list-style-type: none">• Convención Internacional de Derechos del Niño y la Niña
1995	<ul style="list-style-type: none">• Conferencia mundial sobre la mujer de Beijing (1995) y Declaración y Plataforma de Acción de Beijing, revisada y refrendada en Nueva York en 2015 (Pekin+20).
2006	<ul style="list-style-type: none">• Carta Europea para la Igualdad de Mujeres y Hombres en la vida local
2014	<ul style="list-style-type: none">• Convenio de Estambul sobre prevención y lucha contra la violencia hacia las mujeres y la violencia doméstica (ratificado por el Estado en 2014).
2015	<ul style="list-style-type: none">• Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible (Objetivos para el Desarrollo Sostenible)
2016	<ul style="list-style-type: none">• Compromiso estratégico para la Igualdad entre Mujeres y Hombres 2016-2019

Por todo lo expuesto, las partes intervinientes, en la representación que ostentan,

C) ACUERDAN:

Primero. Generar las condiciones para una adecuada coordinación y colaboración entre las instituciones y agentes firmantes de este protocolo, estableciendo pautas de actuación y herramientas de intervención homogéneas y de calidad, desde el respeto a sus respectivas competencias.

Segundo. Destinar los recursos materiales, humanos y técnicos necesarios para la implementación, aplicación, seguimiento y evaluación del protocolo, participar en las reuniones convocadas para ello y comprometerse de forma activa con los programas de trabajo que anualmente se establezcan.

Tercero. Capacitar en materia de igualdad y violencia contra las mujeres a quienes participan en el protocolo, impulsando acciones de formación y/o facilitando la asistencia de estas personas a otras acciones o itinerarios de formación convocados desde otros organismos públicos.

Cuarto. Adecuar la actuación en materia de violencia contra las mujeres a los principios rectores de la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres, a su conceptualización de la violencia contra las mujeres y al modelo de intervención que esta norma establece.

Quinto. Comprometerse, desde el ámbito competencial de cada parte representada, a poner a disposición de las víctimas supervivientes recursos y servicios accesibles y de calidad para garantizar una atención integral hasta su completa recuperación.

Sexto. Tener en cuenta, además de la reparación individual de los daños que las mujeres enfrentan como consecuencia de la violencia, la reparación colectiva, garantizando su no repetición y la no revictimización. Por ello, los y las agentes firmantes de este protocolo expresarán su rechazo público ante todas las manifestaciones y formas de la violencia contra las mujeres.

Séptimo. Con el objeto de dar operatividad al Protocolo, facilitar la coordinación y posibilitar la implementación, seguimiento y evaluación del mismo, se crea una Mesa de Coordinación Local (en adelante MCL), como órgano colegiado de análisis y trabajo que estará formado por las siguientes entidades:

- Mancomunidad de Servicios Sociales de Zona Ultzama
- Área de Igualdad de la Mancomunidad de Servicios Sociales
- Centro de Salud
- EAIV Comarca de Pamplona y Zona norte
- Cuerpos policiales

La **MCL** celebrará al menos dos sesiones ordinarias al año. Además, podrá celebrar sesiones extraordinarias a iniciativa de la Presidencia o a petición de dos tercios de sus integrantes. En este caso la petición habrá de realizarse por escrito y contendrá la propuesta motivada de los asuntos a tratar. La Presidencia convocará la reunión extraordinaria dentro de los quince días siguientes al de la solicitud y el orden del día incluirá necesariamente los puntos solicitados, pudiendo la Presidencia adicionar otros.

Se recuerda que la MCL de Zona Ultzama al contar en su composición con agentes supramunicipales se realizará a través del INAI/NABI, en el marco de lo establecido en el III Acuerdo Interinstitucional de coordinación de la actuación ante la violencia contra las mujeres en Navarra. La presidencia de la MCL la tendrá quien políticamente tenga la competencia de igualdad en la Mancomunidad y las funciones de secretaría las realizará el personal técnico en igualdad. Este último, el personal técnico de igualdad, también será quien dinamice y coordine la MCL”.¹

¹ Guía para la elaboración de protocolos locales de coordinación de la actuación ante la violencia contra las mujeres

Octavo. Con el fin de prestar el apoyo y contraste a la MCL, se podrán convocar Grupos Técnicos de trabajo, que se crearán en función de los programas de trabajo y necesidades identificadas desde la Mesa.

Noveno. El presente Protocolo tendrá efectos desde el día de su firma y tendrá una validez indefinida. Se revisará anualmente y evaluará externamente cada cuatro años.

3. OBJETIVOS DEL PROTOCOLO

GENERAL:

Garantizar una intervención coordinada, especializada, integral, de calidad y con enfoque de género desde todas las instituciones y agentes con presencia en la zona Ultzama que intervienen frente a la violencia contra las mujeres.

ESPECÍFICOS:

- ✓ Crear mecanismos para que la coordinación entre ámbitos y profesionales que intervienen ante la violencia contra las mujeres sea efectiva y esté adaptada a la realidad y singularidad de la zona Ultzama.
- ✓ Generar cauces de comunicación y coordinación entre la Mancomunidad de Servicios Sociales Zona Ultzama y otras instituciones supramunicipales con responsabilidad en el sistema de atención integral.
- ✓ Mejorar la comunicación, posibilitar la colaboración e incrementar el compromiso ante la violencia contra las mujeres entre quienes intervienen en el ámbito local en todo el proceso de atención (prevención, detección, atención, protección y recuperación).
- ✓ Disponer de información real, anonimizada, actualizada y comparable sobre el impacto de la violencia contra las mujeres en la zona Ultzama, identificando las mejoras que requiere su abordaje.
- ✓ Dar una respuesta homogénea a la violencia desde todas las partes que intervienen en su abordaje.

- ✓ Profesionalizar la intervención en materia de violencia contra las mujeres, de forma que ésta contribuya al empoderamiento de las supervivientes.
- ✓ Expresar el rechazo público a la violencia y sensibilizar a la ciudadanía sobre el impacto de esta realidad en la zona Ultzama, eliminando los prejuicios y estereotipos machistas y misóginos que existen sobre ella.

4. CONCEPTUALIZACIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

Este protocolo utiliza la terminología de la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, contra la violencia hacia las mujeres. Por tanto, los conceptos y definiciones que se recogen se alinean tanto con la norma foral, como con otra normativa internacional que, como el Convenio de Estambul, le es de aplicación.

Violencia contra las mujeres o violencia de género: Se entiende por violencia contra las mujeres o violencia de género la que se ejerce contra estas por el hecho de serlo o que les afecta de forma desproporcionada como manifestación de la discriminación por motivo de género y que implique o pueda implicar daños o sufrimientos de naturaleza física, psicológica, sexual o económica, incluidas las amenazas, intimidaciones y coacciones o la privación arbitraria de la libertad, en la vida pública o privada. Las niñas menores de edad también son víctimas de la violencia contra las mujeres.

Supervivientes de la violencia: Son supervivientes de la violencia las víctimas de la violencia contra las mujeres que han emprendido un proceso de recuperación, con el objetivo de superar el proceso de violencia sufrida. Las hijas e hijos de las mujeres víctimas de la violencia también son víctimas directas y/o supervivientes de esta violencia.

Víctimas de la violencia contra las mujeres: son víctimas de violencia contra las mujeres las que han sufrido las consecuencias directas o en primera persona de los actos violentos, así como las hijas e hijos de estas que conviven en el entorno violento y que, por situación de vulnerabilidad, están directamente afectadas por dicha violencia.

Se consideran **manifestaciones de la violencia contra las mujeres** las siguientes:

- ✓ **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.
- ✓ 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.
- ✓ **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, entendiendo 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.
- ✓ **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.
- ✓ **Prostitución y/o 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.

- ✓ **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.
- ✓ **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.
- ✓ 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.

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:

- ✓ **Violencia física:** Cualquier acto violento contra el cuerpo de la mujer, con resultado o riesgo de producir lesión física o daño.
- ✓ **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.
- ✓ **Violencia económica:** La privación intencionada, y no justificada legalmente, de recursos para el bienestar físico o psicológico de la mujer y de sus hijas e

hijos o la discriminación en la disposición de los recursos compartidos en el ámbito de la convivencia de pareja.

- ✓ **Violencia sexual:** Cualquier acto de naturaleza sexual no consentido, en el que medie violencia, intimidación, prevalencia o manipulación emocional, incluida la exhibición, la observación y la imposición de relaciones sexuales.

5. ENFOQUE Y MODELO DE INTERVENCIÓN

La actuación frente a la violencia contra las mujeres desde todas las entidades locales debe regirse por los Principios Rectores, que se regulan en el Artículo 6 de la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para Actuar contra la Violencia hacia las Mujeres, que se señalan a continuación. Su aplicación supondrá que todas las partes firmantes tienen en cuenta en su actuación las pautas que a continuación se señalan para cada Principio, y que constituyen un nuevo enfoque y modelo de intervención.

RESPECTO, PROTECCIÓN Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS:

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

Concreción en la intervención:

- La actuación profesional en el marco del protocolo se realizará desde el respeto, protección y promoción de los derechos humanos de las mujeres y de sus hijas e hijos.
- Asistencia integral, coordinada, rápida (sobre todo en la primera cita) y personalizada.
- Se garantizará la seguridad de las víctimas supervivientes, posibilitando que no se pongan en riesgo.
- No se infravalorará la percepción individual del riesgo o peligro que relatan las víctimas supervivientes.

- Se evitará la revictimización de las supervivientes y sus hijas e hijos, **garantizando su anonimato, agilizando y también reduciendo los trámites administrativos que implica su acceso y participación en los recursos y servicios públicos.**
- La decisión de poner una denuncia es de las mujeres y se respetará su decisión al respecto. Desde el servicio de atención jurídica gratuita se dará información clara y detallada de lo que ello supone.
- Se trasladará a las mujeres, durante todo el proceso y a través de los canales más adecuados, que tienen derecho a una vida libre y sin 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 que los derechos de las mujeres se hagan realidad.

Concreción en el modelo de intervención:

- El modelo de intervención descrito se extenderá a todas las partes firmantes del protocolo, para que la respuesta de todo el sistema de atención a la violencia en la Zona Ultzama sea homogéneo y esté coordinado.

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 desiguales y jerárquicas de género, en 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.

Concreción en el modelo de intervención:

- **Se procurará atender a las mujeres a solas, en espacios adecuados que faciliten la comunicación, el respeto a la intimidad** y que permitan generar una relación de confianza entre las supervivientes y el o la profesional que las acompaña.
- Se tendrá en cuenta que las mujeres acuden a los recursos y servicios acompañadas de sus hijas o hijos y que hay que **articular espacios adecuados y separados** de los espacios donde se atiende a las mujeres para ello.
- Se tomará en consideración que las mujeres no suelen manifestar expresamente estar enfrentando violencia, que tienen dificultades para verbalizarla y ponerle nombre y/o que no son muchas veces conscientes de enfrentarla. Cuando exista sospecha de violencia, se utilizarán preguntas que faciliten que esta situación se verbalice y se hará un seguimiento permanente del caso, prestando atención a otros indicadores (antecedentes personales, motivos de consulta, repetición de lesiones, incongruencias entre las lesiones y su origen, etc.).
- El conjunto de entidades que firman el protocolo **organizarán la atención de forma que puedan dedicar a la atención de los casos de violencia todo el tiempo que éstos requieran.**
- Se buscará la complementariedad de los mensajes proporcionados desde los diferentes ámbitos de intervención, respetando la directriz trazada desde cada ámbito de especialización y no generando falsas esperanzas o incorrectas expectativas en las mujeres.
- Se abordarán, como parte de la intervención, la culpa, el miedo, la vergüenza y el estigma que provoca la violencia en las mujeres, como vías para reparar su autoestima, autonomía y promover su autocuidado.

- La mediación entre víctima y agresor en los casos de violencia contra las mujeres está prohibida, por lo tanto, la terapia de pareja, la mediación familiar o cualquier otra estrategia de intervención que se realice con el mismo objetivo, no se contemplan como parte del modelo de atención del protocolo.

PROHIBICIÓN DE DISCRIMINACIÓN Y EQUILIBRIO TERRITORIAL:

Las instituciones públicas garantizarán que las actuaciones se aplican sin discriminación alguna basada en la ubicación de la residencia de las víctimas supervivientes, en el origen étnico, la lengua, la religión, las opiniones políticas o cualquier otra opinión, el origen nacional o social, la pertenencia a una minoría nacional, la capacidad económica, la orientación sexual, la identidad de género, la edad, el estado de salud, la discapacidad, el estado civil, el estatus de migrante o la situación administrativa de residencia.

Concreción en el modelo de intervención:

- La intervención profesional partirá del reconocimiento de todas las mujeres como iguales, por lo que quedan prohibidas actuaciones donde se observen directa o indirectamente discriminaciones basadas en el género y en otras desigualdades que además de la violencia contra las mujeres, éstas enfrentan: lengua, religión, situación y capacidad económica, orientación sexual, identidad de género, origen étnico, formación, edad, estado de salud, diversidad funcional, el estatus de migrante o la situación administrativa de residencia, entre otras.
- La intervención se desarrollará reconociendo el derecho de todas las mujeres a acceder al conjunto de recursos y servicios de la red pública de atención, protección y recuperación, independientemente del lugar en el que vivan.

INTERSECCIONALIDAD Y ATENCIÓN A OTRAS DESIGUALDADES DISCRIMINATORIAS:

La respuesta institucional tendrá en especial consideración la intersección de la violencia contra las mujeres con otras fuentes de desigualdad y discriminación que implican posiciones más desventajosas para muchos grupos de mujeres para el ejercicio efectivo de sus derechos.

Concreción en el modelo de intervención:

- Se posibilitará que las víctimas supervivientes puedan comunicarse con los y las profesionales en su idioma habitual, poniendo los medios adecuados para ello (traducción profesional y presencial).
- Desde el reconocimiento a que las mujeres pueden enfrentar múltiples desigualdades, la intervención profesional se desplegará de forma no asistencialista, ni paternalista, ni misógina, ni machista, ni etnocéntrica.

RESPECTO 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 se dirigen a lograr la autonomía y libertad de las supervivientes y que se responde a sus principales necesidades, incluidas las de sus hijas e hijos.

Concreción en el modelo de intervención:

- Individualización de los procesos de asistencia, conocimiento del itinerario seguido por cada mujer y de la persona de referencia en cada recurso.
- Respeto de los tiempos y ritmos de las mujeres, dando credibilidad a sus relatos y no juzgando o restando valor a sus decisiones.

- Se contemplarán, como parte del proceso de reparación, medidas dirigidas a la ciudadanía para la reparación colectiva del daño.
- El conjunto de profesionales de la red local de atención a la violencia tiene que entender que los procesos de salida de la violencia pueden tener retrocesos, evitando así culpabilizar a las mujeres por ello y abandonando sentimientos de frustración ante la intervención.

RESPONSABILIDAD:

Las instituciones firmantes del protocolo establecerán procesos de formación para garantizar que quienes tienen la responsabilidad de asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las mujeres actúan adecuadamente, evitando sesgos en la intervención. Así mismo, se promoverá la exigencia de responsabilidad para casos de falta de diligencia.

Concreción en el modelo de intervención:

- Las instituciones que firman el protocolo, en colaboración y coordinación con otros recursos públicos, garantizarán que la asistencia que se preste a las víctimas supervivientes es especializada en materia de violencia contra las mujeres y que las y los profesionales tienen la capacitación necesaria para desplegar el modelo de intervención propuesto en este protocolo en su actuación.

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 realizadas, así como de otras asociaciones que representen a grupos.

Concreción en el modelo de intervención:

- Se tendrá en cuenta y se recogerá la opinión y valoración que las víctimas supervivientes de la violencia hacen de la atención prestada, en el marco del protocolo.

GARANTÍA PRESUPUESTARIA: Las entidades firmantes del protocolo mantendrán, dentro del máximo respeto a sus respectivas competencias, un compromiso evidenciable de financiación que permita un cumplimiento eficaz y eficiente de los compromisos recogidos en el Protocolo.

Concreción en el modelo de intervención:

- Las instituciones que firman el protocolo mantendrán, dentro del máximo respeto a sus respectivas competencias y, en especial, a la independencia judicial, un compromiso evidenciable de financiación que permita un cumplimiento eficaz y eficiente de los compromisos recogidos en el Protocolo.

EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES COMO HORIZONTE DE LA INTERVENCIÓN:

El empoderamiento personal de las mujeres es no sólo una herramienta para que las mujeres afronten desde otra posición su vivencia y experiencia de la violencia, sino el horizonte de la intervención profesional.

Concreción en el modelo de intervención:

- El modelo de intervención propuesto en este protocolo tendrá como horizonte el empoderamiento de todas las víctimas supervivientes, de forma que la intervención profesional colocará en el centro a las mujeres, que serán las protagonistas de sus procesos de salida de la violencia.

6. SEGUIMIENTO DEL PROTOCOLO: MESA DE COORDINACIÓN LOCAL

La Mesa de Coordinación Local –MCL- se compone de representantes de todos los ámbitos con presencia en la zona de Ultzama que directa o indirectamente tienen implicación en la actuación ante la violencia contra las mujeres.

Se constituye como un espacio en el que las actuaciones de instituciones y organizaciones se coordinan a partir del conocimiento de las líneas de trabajo de cada ámbito representado.

La mesa tendrá reuniones periódicas y contará con un programa de trabajo anual que lo propondrá el área de igualdad, y será aprobado por la propia Mesa. Este programa permitirá garantizar la puesta en marcha del protocolo y su seguimiento. El programa de trabajo estará presupuestado y en él tendrán responsabilidad todos los agentes representados en la MCL.

La MCL cuenta con criterios y un procedimiento para compartir información cuantitativa y anónima sobre las características de la violencia contra las mujeres, con el objeto de tener una fotografía actualizada de la incidencia, características, evolución y abordaje de la violencia en la zona Ultzama.

También aprobará un informe anual de seguimiento del protocolo, que será elaborado desde el área de igualdad a partir de la información recogida. Este informe contendrá:

- Elaboración de informes de seguimiento anual sobre la incidencia de la violencia contra las mujeres en la Mancomunidad (denuncias, casos atendidos desde los diferentes agentes, intervenciones de urgencia, derivaciones, etc.). El INAI/NABI, como responsable del registro de las denuncias policiales, tiene el compromiso de facilitar esta información a la

Mancomunidad, además de otra información sobre las supervivientes atendidas o que han accedido a los recursos que son de su competencia.

- Descripción de las actuaciones que en el marco del protocolo han realizado las entidades que participan en el mismo.
- Impacto del protocolo en la Mancomunidad y áreas de mejora identificadas.

El área de igualdad, como responsable de la coordinación de la información de la MCL, será quien recoja, registre y se encargue de gestionar las incidencias en el funcionamiento del protocolo. Estas pueden ser:

- Incidencias del ámbito de la Mancomunidad.
- Incidencias que afecten a entidades supramunicipales, que se gestionarán a través del INAI/NABI.

Funciones de la Mesa de Coordinación Local

- Conocer el protocolo y el procedimiento de actuación conjunta (actuaciones urgentes y actuaciones no urgentes).
- Poner en marcha las medidas recogidas en el protocolo y realizar un seguimiento periódico del mismo.
- Establecer criterios para la detección precoz, mejora de la coordinación y rápida derivación a los agentes responsables ante los casos de alto riesgo.
- Detectar posibles desajustes en la coordinación e incorporar o proponer las reorientaciones necesarias.
- Conocer, analizar y comunicar la incidencia de la violencia contra las mujeres en la Mancomunidad.
- Impulsar estrategias de sensibilización y prevención de la violencia adaptada a la Mancomunidad, colaborar en su desarrollo y evaluar el impacto.
- Realizar acciones de comunicación del protocolo, en el marco del Plan de Comunicación en materia de igualdad de la Mancomunidad.
- Trasladar al INAI/NABI, a la Federación Navarra de Municipios y Concejos y, según proceda, a otros agentes, incluidas las asociaciones de mujeres y

grupos feministas y la ciudadanía, información relevante sobre el trabajo realizado en el marco del protocolo (datos, campañas, estudios, etc.).

7. ACTUACIÓN POR ÁMBITOS

Dentro de los ámbitos de actuación se han tenido en cuenta el ámbito de igualdad, de salud, policial y social. Todos ellos constituyen la red de atención que se dirige a las mujeres de la zona de Ultzama en el abordaje de la violencia de género.

7.1. ÁMBITO DE LA IGUALDAD

En el artículo 19.7 de la Ley Orgánica 1/2004, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, se recoge que los organismos de igualdad orientarán los programas y acciones que se realicen en materia de violencia contra las mujeres, proponiendo áreas de mejora.

El Área de Igualdad de la Mancomunidad de Servicios Sociales Zona Ultzama: cuenta con una técnica de igualdad y tiene la finalidad de promover la igualdad entre los hombres y mujeres del Valle, incorporar la perspectiva de género en las diferentes áreas municipales y en sus distintos servicios y actuaciones.

La interlocución en el protocolo estará a cargo de la Técnica de Igualdad.

Quienes intervienen

- ☐ Técnica de Igualdad.

En la Zona de Ultzama el Área de Igualdad mantendrá reuniones trimestrales con la Trabajadora Social de la MSS Zona Ultzama, la trabajadora Social del Centro de Atención Primaria de Salud Larraintzar, el EAIV Comarca y Zona Norte, la Policía Foral y Guardia Civil.

Funciones del Área de Igualdad

- Prevención y Sensibilización: Adhesión a campañas institucionales, como las del INAI/NABI.
- Impulso de campañas de sensibilización con integrantes de la MCL, movimientos de mujeres y otros colectivos
- Impulso de campañas con otras Entidades Locales de Navarra.
- Formación a diferentes agentes y en formatos distintos.
- Acogida y derivación la trabajadora social.
- Coordinación y dinamización de la MCL.
- Elaboración del informe anual de seguimiento del protocolo.
- Identificación de mejoras para el abordaje de la violencia en el municipio.

Procedimiento del Área de Igualdad



Vías de acceso

- Consulta directa
- Detección a través de actividades del servicio
- Contacto con el movimiento asociativo

Accede una mujer al Área de Igualdad

Programa de acogida Trabajadora social

Se informa a la mujer sobre los recursos existentes

Se constata con la Trabajadora Social si está siendo atendida.

Se valora cómo realizar la derivación

Evaluación y coordinación una vez realizada la derivación

Funciones

Prevención y Sensibilización
Primera acogida en caso de demanda por parte de alguna mujer.
Coordinación y dinamización de la MCL
Elaboración del informe anual de seguimiento del protocolo.
Identificación de mejoras para el abordaje de la violencia en el municipio.

SITUACIONES DE EMERGENCIA O GRAVEDAD:

112 SOS NAVARRA

Coordinación de actuaciones y de la asistencia necesaria (policial, médica, jurídica, psicológica, de alojamiento, etc.).

7.2 ÁMBITO SANITARIO

Tal y como recoge el III Acuerdo interinstitucional para la Coordinación ante la violencia contra las mujeres en Navarra “*La **violencia contra las mujeres** es un problema de salud individual y también de salud pública. Tiene **consecuencias directas, físicas y psíquicas**, sobre las mujeres, sobre sus hijas e hijos, sobre su entorno relacional, sobre el personal sanitario y sobre el conjunto de la sociedad.*

*Quienes intervienen profesionalmente desde el ámbito de la salud tienen un papel fundamental en la atención sanitaria y el seguimiento de la evolución del estado de salud hasta su total restablecimiento de todas las personas afectadas por una situación de violencia contra las mujeres, independientemente de su situación administrativa, a través de una actuación global, integrada y coordinada. Esta responsabilidad también se extiende a la **detección y prevención de nuevas situaciones de violencia contra las mujeres**, ya que los centros sanitarios son, a menudo, los primeros en identificar que una mujer está en una situación de violencia”².*

Quienes intervienen

- Centros de Atención Primaria de Salud Larraintzar
- Consultorio local Olagüe
- Consultorio local Jauntsarats

La interlocución en el protocolo estará a cargo de la Trabajadora Social de Atención Primaria de Salud Larraintzar.

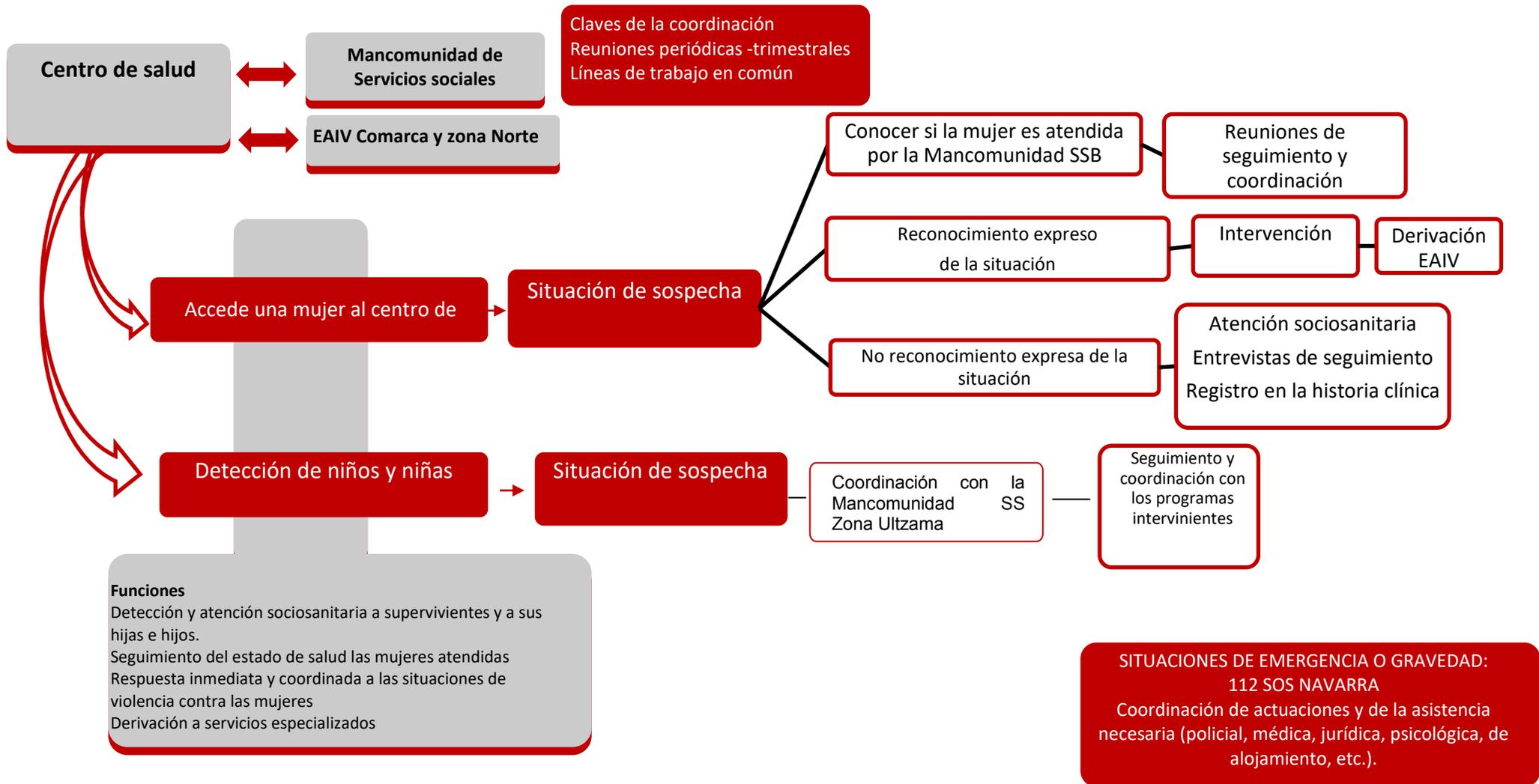
² III Acuerdo interinstitucional para la Coordinación ante la violencia contra las mujeres en Navarra

Se coordinarán en reuniones trimestrales en las que participarán la Mancomunidad de Servicios Sociales de Zona Ultzama, el EAIV Comarca de Pamplona y Zona Norte, el Área de Igualdad, la Policía Foral y Guardia Civil.

Funciones del Ámbito de Salud

- Detección de situaciones de violencia contra las mujeres en las que se puedan encontrar usuarias del centro de salud.
- Detección de situación de violencia de género en niñas y niños.
- Seguimiento del estado de salud de las víctimas supervivientes hasta su completa recuperación.

Procedimiento de actuación y coordinación del Ámbito de la salud



Dos niveles de actuación en la atención

Detección y tratamiento de la violencia “oculta”: es un nivel que **no se manifiesta explícitamente** por las mujeres, ni es el motivo directo de acceso a la consulta, tiene que ser identificada desde cualquier servicio sanitario, estableciendo **indicadores de sospecha** que permitan la detección precoz de los casos.

Atención de urgencia: sistematizada en la Guía para profesionales del Protocolo de Actuación Conjunta ante la Violencia contra las Mujeres en Navarra, de 2017, que prevé la colaboración de los servicios sanitarios con el resto de servicios policiales, judiciales, jurídicos y sociales.

Pautas de intervención específicas a nivel de detección

El Centros de Atención Primaria de Salud Larrainzar seguirá en su actuación los circuitos internos de intervención coordinada ante los casos de violencia contra las mujeres, recogidos en el III Acuerdo Interinstitucional para la coordinación ante la violencia contra las mujeres en Navarra. La intervención recoge los siguientes momentos:

1. Recepción de la demanda³:

La mujer afectada acude al Centro de Salud solicitando asistencia socio sanitaria.

2. Proceso de atención:

- Entrevista ante sospecha fundada o confirmada de violencia contra la mujer.
- Exploración y valoración de las lesiones.

³ GUÍA PARA PROFESIONALES PROTOCOLO DE ACTUACIÓN CONJUNTA ANTE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN NAVARRA

- Valoración del riesgo inmediato.
- Aspectos médico-legales.
- Recursos sanitarios y sociales.
- Tener siempre presente la posibilidad de que sea un caso de violencia contra la mujer, aunque no se explicita como tal. Se recomienda estar alerta e incluir alguna pregunta sobre maltrato.
- Realizar preguntas sencillas y directas sobre malos tratos e indagar la posibilidad de malos tratos a otros miembros de la familia (hijos e hijas). En caso de sospecha se les citará para comprobar esta posibilidad.
- Aplicar protocolo de valoración de riesgo

“En el caso de la violencia física y psicológica, la atención sanitaria de urgencia se proporciona en los dispositivos de salud previstos para las situaciones de urgencia. La atención se complementará con la obligatoriedad de la elaboración de un parte de lesiones y su remisión obligatoria al Juzgado que corresponda, así como la derivación a un Centro Hospitalario en los casos en los que sea necesario”.⁴

En el caso de la **violencia sexual**, los casos se derivarán a los **Servicios de Ginecología y Obstetricia del Complejo Hospitalario en Pamplona**. La atención sanitaria se complementará con el **aviso al Servicio de Medicina Forense**, la **dispensación de anticoncepción de emergencia** y la **información de los recursos EAIV y OAVD**, con el objetivo de favorecer la continuidad en la atención y la recuperación a medio y largo plazo.

⁴ III Acuerdo Interinstitucional para la Coordinación ante la violencia contra las mujeres en Navarra

7.3. ÁMBITO DE ATENCIÓN SOCIAL

El artículo 19 de la Ley 1/2004 garantiza el **derecho a la asistencia social integral de las mujeres supervivientes**, con independencia de su procedencia, o de otra condición personal o social, en especial a los servicios sociales de atención, emergencia, apoyo y acogida y recuperación integral.

La Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres, en el Capítulo II, garantiza a través del sistema público de servicios sociales, el derecho a la atención integral de las mujeres hasta su completa recuperación, definiendo los recursos y servicios que, para la Comunidad Foral de Navarra, se tienen que poner a disposición de las víctimas supervivientes.

Quienes intervienen

- ☐ Mancomunidad de Servicios Sociales de Zona Ultzama
- ☐ Equipos de atención integral a víctimas de violencia de género (EAIV Comarca de Pamplona y Zona Norte)

En el III Acuerdo Interinstitucional se establece la obligación de coordinación y ante la detección de alguna situación de violencia que pueda atravesar una mujer, el personal de servicios sociales o de recursos específicos para mujeres en esta situación seguirá el proceso de actuación contemplado en este acuerdo y colaborarán entre sí con el fin de evitar la revictimización de las mujeres, incluidas hijas e hijos, con una orientación en la intervención hacia el empoderamiento.

En la Zona de Ultzama estos servicios se coordinarán trimestralmente junto con el Área de Igualdad, la trabajadora Social del centro de Salud, la Policía Foral y Guardia Civil.

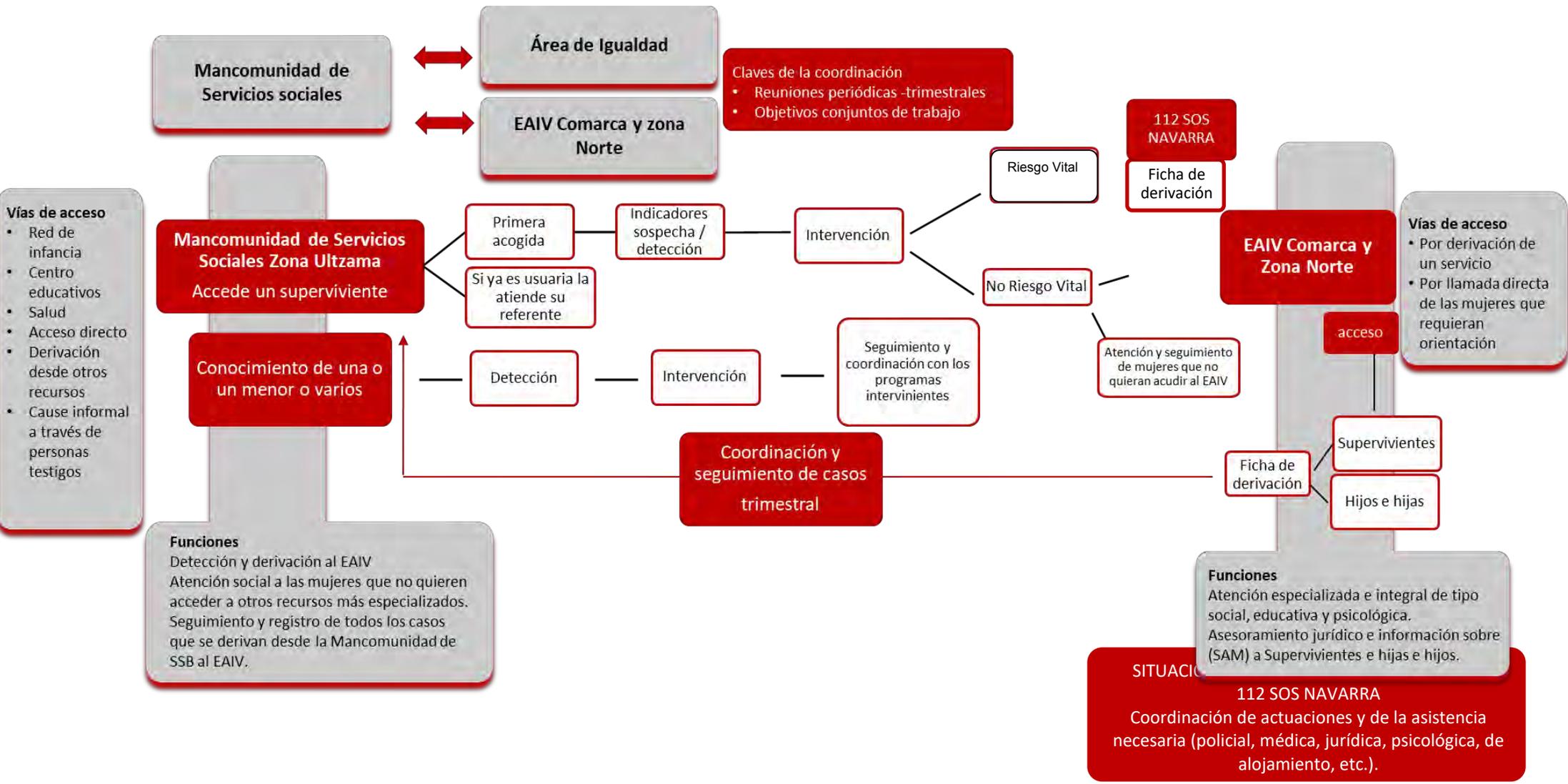
Funciones de la Mancomunidad de Servicios Sociales de Zona Ultzama

- Detección de casos de violencia contra las mujeres
- Primera acogida e información sobre recursos existentes.
- La derivación de casos a recursos especializados -EAIV **Comarca de Pamplona y Zona Norte**- y seguimiento de los mismos.
- Atención social de los casos que no quieran acudir a otros recursos especializados.
- Detección de la situación de menores e intervención coordinada a través de los programas intervinientes en infancia.

Funciones del EAIV Comarca de Pamplona y Zona Norte

- Atención especializada e integral de tipo social, psicológico, educativo a las supervivientes de la violencia contra las mujeres durante su proceso de recuperación.
- Asesoramiento jurídico (a través del Servicio de Atención Jurídica a las Mujeres, SAM)
- La atención psicológica y educativa - individual y/o grupal-.
- Atención especializada a las hijas e hijos en tanto víctimas directas de la violencia contra las mujeres
- Acompañamientos a juzgados y a otros recursos públicos, municipales o supramunicipales.
- Coordinación con la Mancomunidad de Servicios Sociales de Zona Ultzama en caso de detección de menores afectados por la violencia contra las mujeres.

Procedimiento de actuación y coordinación del Ámbito de La Mancomunidad Servicios Sociales



La información que se facilitará a las mujeres desde la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de Zona Ultzama–recogidos en el III Acuerdo Interinstitucional– será la siguiente:

a) Se informará a las mujeres de los derechos que le otorgan tanto la legislación estatal, como la autonómica.

b) Se informará a las mujeres de su derecho a poner en conocimiento de la justicia su situación, dándole el tiempo necesario para ello y facilitando su autonomía en la toma de decisiones. También se sugerirá la conveniencia de trasladar la situación a un servicio específico para que reciba la asistencia jurídica necesaria (Servicio de Atención Jurídica a Mujeres, Equipo de Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia de Género, etc.).

c) En los casos en los que con las mujeres convivan menores, víctimas directas de la violencia, se informará a las mujeres sobre las repercusiones que la violencia tiene en sus vidas y sobre las obligaciones que para su protección tienen las administraciones públicas.

d) Se informará a las mujeres, dependiendo de su situación, de los recursos que el Gobierno de Navarra y otras administraciones ponen a su disposición. Entre otros:

- Renta Garantizada.
- Renta Activa de Inserción, RAI.
- Ingreso mínimo vital.
- Ayudas para víctimas de violencia de género que acrediten insuficiencia de recursos económicos y unas especiales dificultades para obtener un empleo.
- Ayudas de emergencia social para víctimas de la violencia de género.
- Reserva de Vivienda de Protección Oficial para mujeres víctimas de violencia de género.

- Recursos de Acogida residencial (Centro de Urgencias, Casa de Acogida y Pisos tutelados).
- Servicios de Teleasistencia y otros dispositivos de protección.
- Servicio de atención psicológica y jurídica a través de la Sección de Asistencia a las Víctimas del Delito y Colaboración con Órganos Judiciales, OAVD.
- Servicio de Asistencia Jurídica a Mujeres, SAM.
- Puntos de Encuentro Familiar (PEF).

7.4 ÁMBITO POLICIAL

El marco de actuación de este ámbito está marcado por la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, atribuye la protección de las víctimas supervivientes a todas las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad Estatales, Autonómicas y Locales.

Las Policías que operan en Navarra prestan sus servicios de atención a las víctimas supervivientes según lo previsto en el Protocolo para la valoración policial del nivel de riesgo de violencia de género y de gestión de la seguridad de las víctimas, aprobado por la Secretaría de Estado de Seguridad mediante la Instrucción 7/2016.

En Navarra operan cuatro policías diferentes: Policía Foral, Policías Municipales, Cuerpo Nacional de Policía y Guardia Civil. Los cuatro cuerpos policiales trabajan con la base de datos del Sistema de Seguimiento Integral en los casos de Violencia de Género (VioGen) del Ministerio del Interior.⁵

La normativa, coordinación entre cuerpos y otros recursos, así como las herramientas y medidas de protección se encuentran recogidas en el Procedimiento de Ámbito Policial que se anexa a este protocolo.

Quienes intervienen en la Zona de la Ultzama:

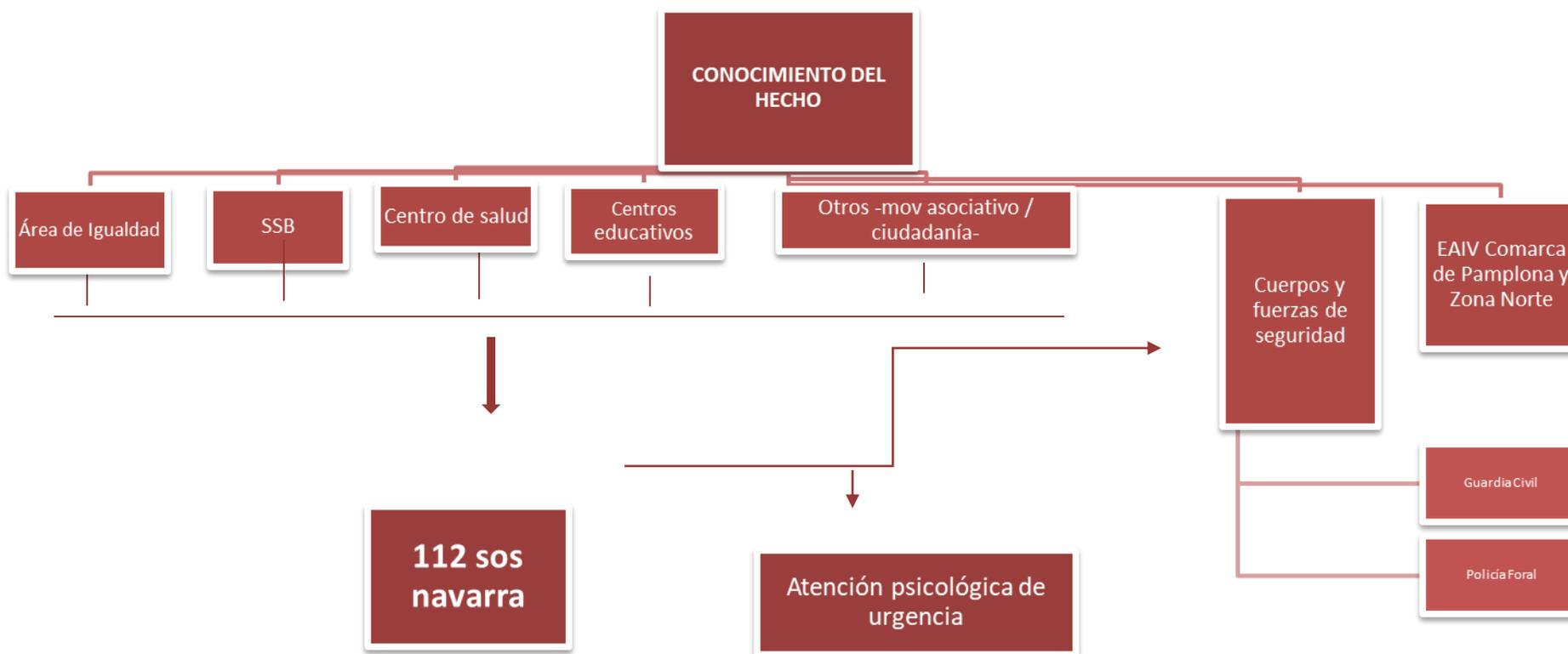
 Policía Foral

 Guardia Civil

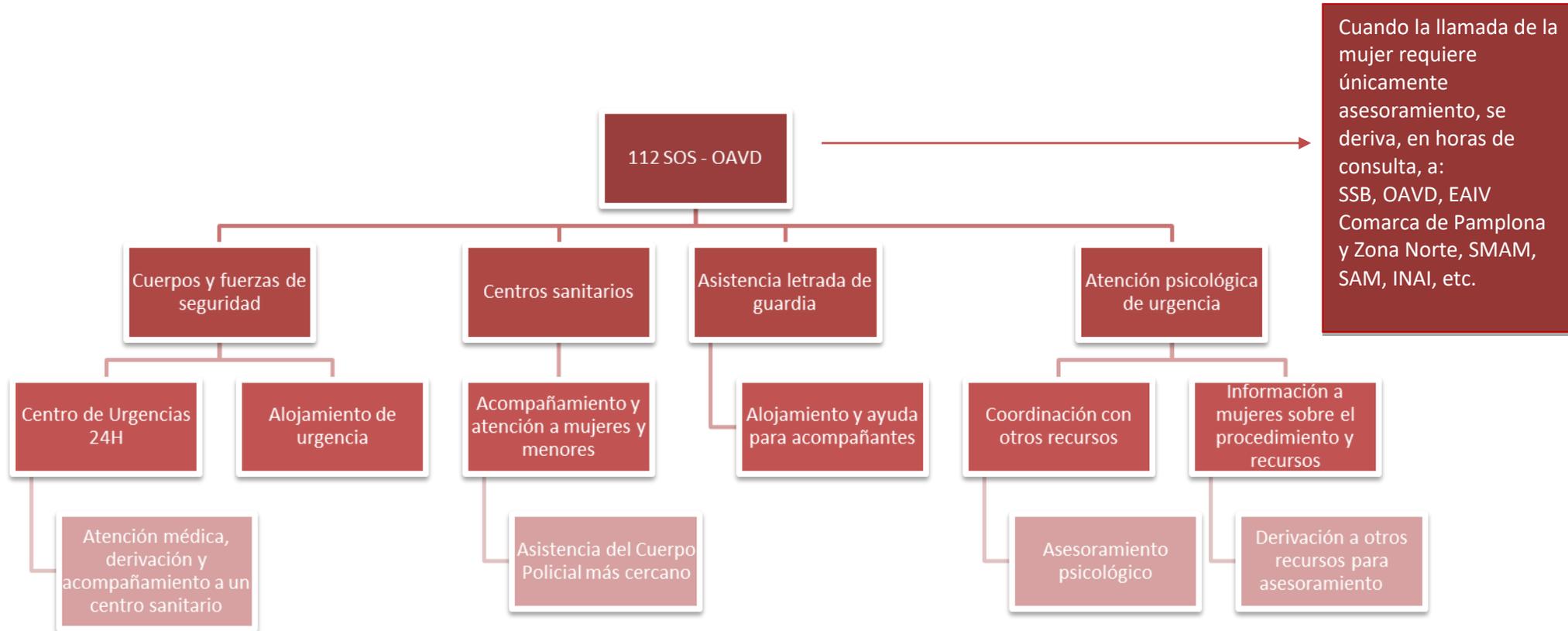
⁵ III Acuerdo Interinstitucional para la Coordinación ante la violencia contra las mujeres en Navarra

8 PROCEDIMIENTO DE INTERVENCIÓN GENERAL

Actuación Urgente: Cuando corre peligro la vida o integridad de las víctimas supervivientes (se requiere la intervención sanitaria y policial, el acceso a recursos de acogida, etc.).



PROCEDIMIENTO ANTE SITUACIONES DE EMERGENCIA Y/O GRAVEDAD ESTABLECIDO EN EL III ACUERDO INTERINSTITUCIONAL



Se recomienda que los casos de mutilación genital femenina y trata de mujeres y niñas con fines de explotación sexual se aborden desde los protocolos de Gobierno de Navarra que existen para estas situaciones.⁶

TRATAMIENTO DE DATOS –

La recogida de datos e información se recogerá por parte de la Técnica de Igualdad. La periodicidad de recogida será anual.

Los datos pertenecientes a agentes supramunicipales serán solicitados al INAI/NABI, como organismo encargado de la coordinación a nivel de la Comunidad Foral de Navarra, tal y como se realiza en la actualidad.

Se tendrá en cuenta entre los mismos la fecha, el tipo de maltrato, la relación, las edades y países de procedencia y la existencia de hijas e hijos.

Todo esto bajo el cumplimiento de la normativa vigente de protección de datos.

⁶ Guía para la elaboración de protocolos locales de coordinación de la actuación ante la violencia contra las mujeres

9 RESPUESTA PÚBLICA DE LA MANCOMUNIDAD DE SERVICIOS SOCIALES ZONA ULTZAMA ANTE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN.

El procedimiento de respuesta pública se activará ante casos de violencia grave - agresiones físicas o psicológicas de intensidad elevada, agresión sexual- o con resultado de muerte que ocurra en cualquier momento del año en su territorio, de forma que la actuación sea inmediata y efectiva

1. Se **confirmará el hecho a través del cuerpo policial** que se ha hecho cargo de la investigación
2. Se **establecerá contacto con la superviviente y/o con su familia**, según el caso, a través de una entrevista personalizada para:

Constatar o garantizar que se está dando respuesta inmediata y profesional a las necesidades que puedan darse derivadas del hecho (jurídicas, psicológicas, información sobre recursos y ayudas, atención a hijas e hijos, etc.). El recurso responsable será el Equipo de atención integral a víctimas de la violencia de género, EAIV de Comarca de Pamplona y Zona Norte.

Solicitar la autorización de la víctima o de la familia para realizar desde el municipio actuaciones públicas de rechazo a lo ocurrido (respetando sus tiempos y la vivencia de la situación).

3. Se **convocará a la Mesa de Coordinación Local**, de forma extraordinaria, para hacer una valoración de la agresión y planificar las actuaciones a desplegar.
4. Se **convocará al Pleno** de forma extraordinaria para la aprobación de un texto de rechazo a la violencia contra las mujeres producida y convocatoria de una concentración de repulsa. En esta sesión se decidirá si La Mancomunidad de

Servicios Sociales de Zona de Ultzama, como entidad local se persona en el procedimiento penal para ejercer la acción popular, decisión que se comunicará a la víctima o a la familia, para contar con su aprobación, en el momento más adecuado (sería aconsejable, aunque no es preciso el permiso de la víctima o de la familia para ejercer la acción popular).

5. Contacto con el Instituto Navarro para la Igualdad/Nafarroako Berdintasunerako Institutua, para coordinar actuaciones.

6. Se **realizará una convocatoria de concentración** de rechazo a través de bando municipal, tablón, web, asociaciones de mujeres y grupos feministas del municipio, etc. En esta convocatoria se podrá dar lectura al texto de repulsa aprobado por el Pleno. Esta convocatoria se realizará en las primeras 24 horas después de tener conocimiento del hecho, siempre que se haya reunido información oficial veraz y suficiente sobre lo ocurrido.

Criterios para la intervención

- Se tendrá especial cuidado con la información que se transmita, con el fin de proteger el derecho a la intimidad de la superviviente y evitar la revictimización por exposición mediática.
- Se lanzará un mensaje claro y homogéneo de rechazo a la violencia por parte de todas las partes firmantes del protocolo.
- La información se abordará desde un análisis donde se considere como causa de la violencia la desigualdad y discriminación de género y como única vía preventiva para su fin, el trabajo en igualdad.
- Se recomienda al personal político, antes de intervenir públicamente, prestar su opinión o pronunciarse ante los medios de comunicación y la ciudadanía, contraste su discurso o cuente con el asesoramiento técnico del área de igualdad. De esta forma, se asegurará que los mensajes se apoyan en datos e información real y que se alinea con la pedagogía de la igualdad

10 FIRMAS DE QUIENES SUSCRIBEN EL PROTOCOLO

Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona Ultzama

Presidencia: *Ekaitz Astiz Martinez*

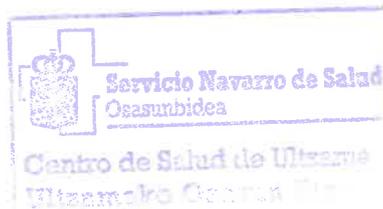
44637556F Firmado
EKAITZ ASTIZ digitalmente por
(R: 44637556F EKAITZ
P3137383J) ASTIZ (R: P3137383J)
Fecha: 2022.04.21
15:16:18 +02'00'

Instituto Navarro para la Igualdad

Dirección: *María Eva Istúriz García*

Centro de Salud zona Básica Ultzama

Dirección: *María Elena Gale Oneca*



11 ANEXO: Procedimiento de Ámbito Policial

**PROCEDIMIENTO DE ÁMBITO POLICIAL ANEXO A
LOS PROTOCOLOS LOCALES DE COORDINACIÓN DE
LA ACTUACIÓN ANTE LA VIOLENCIA CONTRA LAS
MUJERES EN NAVARRA**

Guardia Civil

Cuerpo Nacional de Policía

Policía Foral de Navarra



**PROCEDIMIENTO DE ÁMBITO POLICIAL ANEXO A LOS PROTOCOLOS
LOCALES DE COORDINACIÓN DE LA ACTUACIÓN ANTE LA VIOLENCIA
CONTRA LAS MUJERES EN NAVARRA**



INTRODUCCIÓN

1. RECURSOS Y FUNCIONES POLICIALES

2. NORMATIVA APLICABLE

3. COORDINACIÓN DE LOS CUERPOS POLICIALES CON OTROS RECURSOS

3.1 Servicio de Igualdad del Ayuntamiento

3.2 Servicio de Atención Jurídica a las Mujeres (SAM)

3.3 Servicio Psicológico de Guardia

3.4 Equipos de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género (EAIV)

3.5 Unidad de Coordinación contra la Violencia sobre la Mujer de la Delegación del Gobierno



4. HERRAMIENTAS Y MEDIDAS DE PROTECCIÓN

4.1 SISTEMA DE SEGUIMIENTO INTEGRAL EN LOS CASOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO (VIOGÉN)

4.2 ATENPRO

4.3 DISPOSITIVOS TELEMÁTICOS DE CONTROL DE MEDIDAS DE ALEJAMIENTO

4.4 TELÉFONO 016 - 016 ONLINE

4.5 APLICACIÓN "ALERTCOPS"

4.6 TELÉFONO 112 y APLICACIÓN "MY112 NAVARRA"

INTRODUCCIÓN



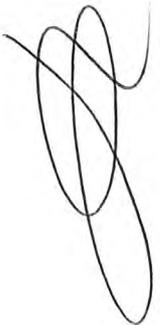
El **OBJETIVO FUNDAMENTAL** de este documento es evitar la victimización secundaria de las víctimas, posibilitando la colaboración y coordinación entre los distintos cuerpos policiales que actúan en los diferentes municipios de Navarra y con el resto de agentes y organismos que conforman la red pública de atención a la violencia contra las mujeres.

Con esta finalidad, los **PRINCIPIOS BÁSICOS DE ACTUACIÓN** ante casos de violencia contra la mujer, por parte de los Cuerpos Policiales competentes son:

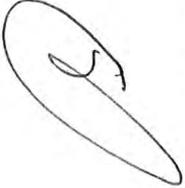
- 
- Proporcionar a las víctimas una respuesta policial rápida y eficaz ante situaciones de riesgo de sufrir violencia.
 - Proporcionar una respuesta policial de la máxima sensibilidad, calidad, celeridad y eficacia en la atención y protección a las víctimas, evitando actuaciones que supongan un incremento de la victimización, especialmente la duplicidad de intervenciones.
 - Proporcionar a las víctimas información clara y accesible sobre los derechos reconocidos por la Ley Orgánica 1/2004 y por la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, y trasladar a los Órganos Judiciales toda la información relevante para la protección de las víctimas.
 - Garantizar la coordinación y colaboración policial con los recursos públicos y no gubernamentales dedicados al apoyo jurídico, social, sanitario y psicológico a las víctimas.

1. RECURSOS Y FUNCIONES POLICIALES

En Navarra, el Cuerpo Nacional de Policía, la Guardia Civil y la Policía Foral disponen de **unidades especializadas en la atención, seguimiento y protección de las víctimas de violencia de género.**



Asimismo Policías Locales de distintos municipios de Navarra, como Pamplona, disponen de policías especializados en la atención a víctimas de violencia de género que residen en el término municipal.



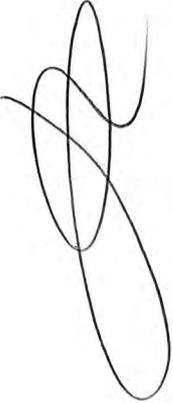
Todos estos Cuerpos policiales prestan servicio de manera coordinada mediante el **Sistema de Seguimiento Integral en los Casos de Violencia de Género (VioGén)** del Ministerio del Interior.

Asimismo la Delegación del Gobierno en Navarra, a través de la Unidad de Coordinación contra la Violencia sobre la Mujer promueve la implantación, en los municipios de Navarra con Cuerpo de Policía Local propio, del PROTOCOLO DE COLABORACIÓN PARA LA ATENCIÓN POLICIAL DE VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO, en el que se definen de manera pormenorizada las funciones de los diferentes Cuerpos Policiales con competencias en la materia, así como los cauces de coordinación y seguimiento de cada caso.



En el ejercicio de esas funciones, estos Cuerpos policiales deben colaborar dentro de sus competencias para establecer un sistema integral de tutela en el ámbito de la Administración General del Estado, la Administración Foral y la Administración Local.

Asimismo en dicho Protocolo se recogen las pautas para actuar en situaciones de urgencia, la recepción de la denuncia, las comunicaciones entre Cuerpos de Policía ante posibles desobediencias graves a la autoridad, los criterios de actuación ante cambios de domicilio de la víctima y/o del autor, la evaluación del riesgo así como aspectos relacionados con la comunicación, seguimiento, control y ejecución de las medidas de protección adoptadas.



En concreto, las funciones a desempeñar por los agentes del Cuerpo Policial que lleve a cabo la protección de las mujeres víctimas de violencia son:

1.- Facilitar un contacto permanente con las mujeres incluidas dentro del programa de protección y con aquellas otras que se determine, procurando transmitirles una sensación de seguridad.

2.- Detección y control de posibles situaciones de riesgo para las mujeres víctimas de violencia.

3.- Captar y gestionar información operativa de otros servicios policiales o privados que tengan relación con una posible situación de riesgo para este colectivo.

4.- Facilitar contactos y en su caso, actuar como policía enlace entre la víctima de violencia y los restantes servicios especializados de atención a la mujer.

5.- Mantener el control de las zonas o áreas de vida cotidiana familiar y laboral de la mujer y de los menores a su cargo, así como de aquellas zonas frecuentadas por el agresor, cuando las medidas a adoptar según el nivel de riesgo obtenido así lo aconsejen.

6.- Asesoramiento a la mujer víctima de violencia en normas de seguridad subjetiva y objetiva.

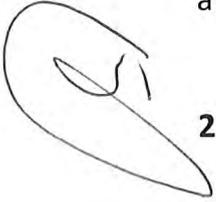
7.- Información a la mujer víctima de violencia sobre trámites a efectuar en determinados supuestos (situaciones de riesgo, incumplimientos de medidas de alejamiento o prohibición de comunicación, etc.).

8.- Acompañamiento a la mujer víctima de violencia en la realización de determinados trámites (denuncia, citación judicial, asistencia a juicios, etc.) cuando las medidas a adoptar según el nivel de riesgo obtenido así lo aconsejen.

9.- Alertar a unidades operativas ante una situación de peligro inminente comunicada por la víctima de violencia contra la mujer.

10.- Garantizar una comunicación ante cualquier necesidad las 24 horas al día, a aquellas mujeres incluidas dentro del programa de protección y a aquellas otras que se determinen, movilizandolos recursos adecuados a cada situación.

11.- Asesoramiento a la víctima sobre pautas a seguir para su autoprotección y derechos que le asisten.



2. NORMATIVA APLICABLE

.- Convenio sobre prevención y lucha contra la violencia hacia las mujeres y la violencia doméstica, de 2011 (Convenio de Estambul). Ratificada por el Reino de España en 2014.

.- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género

.- Pacto de Estado contra la Violencia de Género (2017)

.- Real Decreto Ley 9/2018, de 3 de agosto sobre medidas urgentes para el desarrollo del Pacto de Estado contra la Violencia de Género, que modifica la Ley 7/1985 Reguladora de las Bases del Régimen Local, incorporando el art.25 letra o).

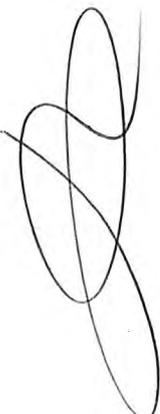


.- Ley Foral 14/2015, de 10 de abril para actuar contra la violencia hacia las mujeres.

.- Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad

.- Real Decreto 1087/2010, de 3 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento que regula las Juntas Locales de Seguridad

.- Protocolo de actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y de coordinación con los Órganos Judiciales para la protección de las víctimas de Violencia Doméstica y de Género, de la Secretaría de Estado de Seguridad (2005).



.- Manual Europeo Sobre Buenas Prácticas Policiales contra la violencia sobre las mujeres (Junio 2010)

.- Instrucción núm. 4/2019, de la Secretaría de Estado de Seguridad que establece un nuevo Protocolo para la valoración del nivel de riesgo de violencia de género, la gestión de la seguridad de las víctimas y el seguimiento de los casos a través del Sistema VioGén.



.- Acuerdo de 8 de julio 2009 entre el Ministerio de Justicia, el Ministerio del Interior, el Ministerio de Igualdad, el Consejo General del Poder Judicial y el Ministerio Fiscal para la Implantación del Protocolo de Actuación para el Seguimiento por Medios Telemáticos de las Medidas de Alejamiento en materia de Violencia de Género.

3. COORDINACIÓN DE LOS CUERPOS POLICIALES CON OTROS RECURSOS

3.1 SERVICIO DE IGUALDAD DEL AYUNTAMIENTO

En el caso de que la **Policía Municipal** conozca de una situación de violencia contra las mujeres y la víctima reside en su término municipal, informará al **Servicio de Igualdad** para que actúe según lo establecido en sus protocolos municipales.



Toda la información de las personas implicadas se trasladará al Servicio de Igualdad respetando la normativa vigente relativa a la protección de datos personales, cuando la víctima lo autorice expresamente.

3.2 SERVICIO DE ATENCIÓN JURÍDICA A LAS MUJERES (SAM)

Con carácter **previo y preceptivo a la interposición de la denuncia**, el Cuerpo Policial competente informará a la víctima de violencia contra la mujer de su derecho a recibir **asistencia jurídica inmediata y gratuita**, prestada a través del **Servicio de Asistencia de Guardia Permanente Localizada** organizado en los Colegios de la Abogacía de Pamplona, Tudela, Estella y Tafalla. Esta asistencia se proporcionará físicamente en las dependencias policiales antes de la recogida de la denuncia, pudiendo prestarse por vía telefónica de manera excepcional.



En los casos en que esta asistencia no sea prestada, se especificará la causa concreta (la víctima rehúsa emplear este servicio, falta de disponibilidad del servicio, denuncia presentada de oficio...)

Este Servicio también informa a las víctimas sobre aspectos jurídicos de ámbito más general relativos al derecho de familia, derecho penal y derecho laboral, a través de los Equipos de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género.

3.3 SERVICIO PSICOLÓGICO DE GUARDIA



Con carácter **previo y preceptivo a la interposición de la denuncia**, el Cuerpo Policial competente informará a la víctima de violencia contra la mujer de su derecho a recibir **asistencia psicológica inmediata y gratuita**, prestada por el **Servicio Psicológico de Guardia** que depende de la Oficina de Atención a las Víctimas del Delito (OAVD). Esta asistencia se proporcionará físicamente en las dependencias policiales antes de la recogida de la denuncia, pudiendo prestarse por vía telefónica de manera excepcional.

La petición de este Servicio, por parte del Cuerpo Policial competente, se llevará a cabo a través del 112 SOS Navarra.



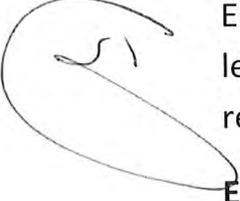
Asimismo, el Cuerpo Policial competente informará a la víctima, en cualquier momento de la actuación policial, de las funciones de la **Oficina de Atención a las Víctimas del Delito (OAVD)** – acogida y acompañamiento emocional, atención psicológica especializada, información y asesoramiento jurídico a las víctimas directas e indirectas del delito, orientación e información sobre los recursos sociales y ayudas económicas existentes y derivación y coordinación con otros recursos especializados – para que acuda a sus dependencias si así lo desea.

El Cuerpo Policial competente se reunirá periódicamente con el Servicio de Atención Psicológica para ser informado sobre la evolución de los agresores de su ámbito territorial que estén participando en programas de terapia, respetando lo establecido en la normativa vigente sobre protección de datos personales.

3.4 EQUIPOS DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO (EAIV)



Servicio de intervención integral compuesto por un equipo multidisciplinar que atiende a las **mujeres víctimas de violencia de género** y a las personas bajo su responsabilidad. Existen cuatro distribuidos en las Áreas de Servicios Sociales de Tudela, Estella, Tafalla y Comarca de Pamplona – Área Noreste-Área Noroeste.



El Cuerpo Policial que atiende a una mujer víctima de violencia de género le informará de la existencia del EAIV territorialmente competente, como recurso de atención integral de referencia.

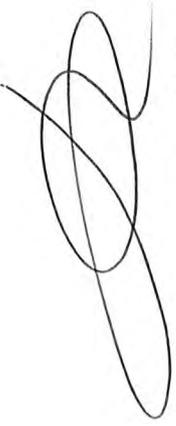
El Cuerpo Policial competente se reunirá periódicamente con el EAIV con competencias en su ámbito territorial para contrastar y compartir información, coordinar actuaciones y llevar a cabo actuaciones conjuntas, en su caso.

3.5 UNIDAD DE COORDINACIÓN CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER DE LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO PARA LA VIOLENCIA DE GÉNERO



Ubicada en la **Delegación del Gobierno en Navarra**, se encarga de garantizar el seguimiento y la coordinación de actuaciones en materia de violencia sobre la mujer y la trata de mujeres con fines de explotación sexual, que se desarrollen en el territorio de la Comunidad Foral de Navarra.

Entre otras funciones, lleva a cabo el seguimiento estadístico de la violencia de género en Navarra y el personalizado de cada caso, así como la coordinación de los recursos y servicios de la Administración General del Estado empleados en la lucha contra la violencia sobre la mujer.



Los Cuerpos Policiales competentes se reunirán con esta Unidad cuando detecten deficiencias o planteen mejoras en los recursos y servicios de la Administración General del Estado empleados en casos de violencia contra la mujer -Servicio Telefónico 016; Servicio ATENPRO; Sistema de Seguimiento por Medios Telemáticos de las Medidas de Alejamiento; VioGén...-o consideren que es necesaria la coordinación interadministrativa.

4. HERRAMIENTAS Y MEDIDAS DE PROTECCIÓN

4.1 SISTEMA DE SEGUIMIENTO INTEGRAL EN LOS CASOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO (VioGén)

Aplicación informática creada y mantenida por la Secretaría de Estado de Seguridad del Ministerio del Interior, a la que tienen acceso los miembros de los Cuerpos Policiales competentes en materia de atención a víctimas de violencia de género, así como determinados organismos judiciales, Instituciones Penitenciarias y otros organismos públicos.

Esta herramienta establece una tupida red que permite el seguimiento y protección de forma rápida, integral y efectiva de las mujeres víctimas de violencia y de los menores a su cargo en cualquier parte del territorio nacional.

Esta base de datos integra toda la información que se estime necesaria para predecir el nivel de riesgo de las víctimas, realizar el seguimiento de cada caso y establecer las medidas de protección que fueran necesarias.

Efectúa una labor preventiva, emitiendo avisos, alertas y alarmas cuando se detecta alguna incidencia que pueda poner en peligro la integridad de la víctima.

La efectividad de esta herramienta se basa en la rapidez y calidad de las aportaciones efectuadas por los diferentes miembros que la integran, de ahí la importancia de que el Cuerpo Policial tenga acceso a la misma y conozca perfectamente su funcionamiento.

4.2 ATENPRO

El **Servicio Telefónico de Atención y Protección para víctimas de la violencia de género** (ATENPRO) es una modalidad de servicio de comunicación telefónica de geolocalización (ubicación en el mapa) que ofrece a las víctimas de violencia de género una atención inmediata permanente.

Este servicio permite que las mujeres víctimas de violencia de género se comuniquen con personal específicamente preparado para dar una respuesta adecuada a sus necesidades y que movilizará los recursos humanos y materiales que sean necesarios ante situaciones de emergencia.

Pueden ser beneficiarias de Atenpro las víctimas de la violencia de género que no convivan con su agresor y que participen en los programas de atención especializada existentes en Navarra.

El Cuerpo Policial competente ha de poner en conocimiento de la mujer víctima de violencia la existencia de este recurso, derivándola a los Servicios Sociales de su Ayuntamiento de residencia, que son los competentes para su tramitación.

4.3 DISPOSITIVOS TELEMÁTICOS DE CONTROL DE MEDIDAS DE ALEJAMIENTO

El **Sistema de Seguimiento por Medios Telemáticos de las Medidas y Penas de Alejamiento en el ámbito de la Violencia de Género** permite verificar el cumplimiento de las medidas y penas de prohibición de aproximación a la víctima, impuestas por la Autoridad Judicial en los procedimientos judiciales en los que se acuerde su utilización.

Además, el Sistema proporciona información actualizada y permanente de las incidencias que afecten al cumplimiento de las medidas o penas, así como de las posibles incidencias en el funcionamiento de los dispositivos electrónicos implantados.

Por medio de este Sistema se busca hacer efectivo el derecho de la víctima a su seguridad y contribuir a su recuperación; documentar el posible quebrantamiento de la medida o pena de prohibición de aproximación impuesta y disuadir al inculpado o condenado de acercarse a la víctima.

La monitorización, operación e instalación de los dispositivos y el control de las alarmas se efectúa por el Centro de Control COMETA, que está operativo de forma permanente y que pone en relación a los órganos judiciales, el Ministerio Fiscal y las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

4.4 TELÉFONO 016 /016 ONLINE



Servicio telefónico de información y de asesoramiento jurídico en materia de violencia de género.

Este servicio ofrece atención telefónica y online, gratuita, profesional, permanente, atendiendo a consultas procedentes de todo el territorio.

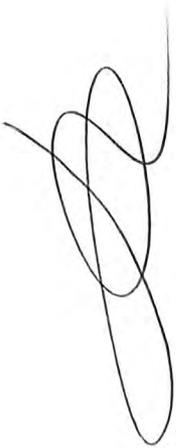
Informa en 52 idiomas a las mujeres víctimas de violencia de género y/o a su entorno sobre qué hacer en caso de maltrato, sobre recursos y derechos de las víctimas en materia de empleo, servicios sociales, ayudas económicas, recursos de información, asistencia y acogida,

También deriva las llamadas de emergencia al 112, las realizadas por menores de edad al Teléfono ANAR de Ayuda a Niños y Adolescentes y las relacionadas con la trata de mujeres y niñas con fines de explotación sexual al teléfono especializado del Ministerio del Interior.



4.5 APLICACIÓN “ALERTCOPS”

Aplicación disponible para descarga en cualquier teléfono móvil (Android e IOS), gracias a la cual una víctima puede estar en contacto permanente con el servicio de urgencias, Guardia Civil o Policía Nacional, independientemente del lugar en el que se encuentre físicamente dentro del territorio nacional excepto Cataluña y País Vasco. Permite avisar en tiempo real, a través de una llamada telefónica o de un chat, de cualquier agresión, quebrantamiento de medidas de alejamiento o situación de urgencia. En caso necesario, la central de servicios podrá enviar una patrulla con carácter urgente al lugar donde se encuentra la víctima, ya que la aplicación permite conocer su geolocalización exacta.



Con este servicio, las víctimas se pueden desplazar por casi todo el territorio nacional mientras se asegura su protección y solicitar asistencia policial de un modo rápido y sencillo en caso de urgencia.

Esta herramienta incorpora un “**Botón SOS**” para mujeres víctimas de violencia de género, que les permite alertar de situaciones en las que puedan ver comprometida su seguridad y requerir la asistencia inmediata de las Fuerzas de Seguridad del Estado más próximas a su ubicación.

51
Todo ello de forma discreta y desde su propio teléfono móvil, sin necesidad de utilizar otro dispositivo diferente ni el servicio de voz.

Para ser activada, la usuaria deberá pulsar al menos cinco veces en menos de 6 segundos el "Botón SOS" de su teléfono móvil y la alerta activada se remitirá automáticamente al centro policial más cercano. Con la activación de la alerta, el sistema grabará 10 segundos de audio y lo enviará a los efectivos policiales para que puedan valorar la gravedad de la situación.

Esta funcionalidad solo se permite descargar a aquellas mujeres que ya estén dadas de alta en el Sistema VioGén, para lo cual el sistema solicita el DNI de la usuaria y, previa autorización expresa, cruza los datos con los contenidos en VioGén. Tras confirmar que la solicitante figura en VioGén como víctima de violencia de género, permite la descarga del botón

4.6 TELÉFONO 112 y "MY112"

Advert
A través de la llamada al **teléfono 112**, cualquier persona puede demandar asistencia de urgencia y emergencia en situaciones de seguridad ciudadana, extinción de incendios y salvamento, urgencias sanitarias, protección civil u otras situaciones de auxilio.

Se trata de un servicio gratuito y accesible las 24 horas del día, todos los días del año, de tal forma que ni siquiera requiere tener una tarjeta SIM activada en el terminal telefónico, ya que la llamada de voz al 112 se establece igualmente. Además, funciona con cualquier operador de red aunque la cobertura sea insuficiente.

La aplicación gratuita "**MY112**", disponible para sistemas operativos iOS y Android, mejora la comunicación con el número de Emergencias 112 e integra funciones extras como la geolocalización que, en determinadas situaciones, puede ser de vital importancia.

Si se emplea la app "My112" cuando las personas llaman al número de emergencias 112, los operadores son capaces de visualizar su localización en pantalla y pueden enviar la ayuda necesaria en menor tiempo, funcionalidad que es especialmente importante cuando se trata de atender a mujeres en riesgo de sufrir violencia.

El presente Protocolo es aprobado el 26 de junio 2020 por los abajo firmantes o sus representantes.

D. Juan Carlos Zapico Revuelta



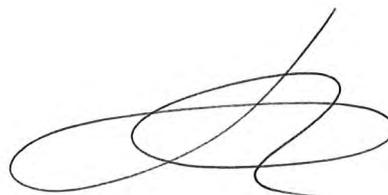
Jefe de la Policía Foral de Navarra

D. Francisco López Canedo



Jefe Superior de Policía de
Navarra

D. José Santiago Martín Gómez



Coronel Jefe de la Guardia Civil en
Navarra