

# **PROTOCOLO LOCAL PARA LA COORDINACIÓN DE LA ACTUACIÓN ANTE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN LA MANCOMUNIDAD DE SERVICIOS SOCIALES DE AUÑAMENDI**

**2021**

**PROTOCOLO LOCAL PARA LA COORDINACIÓN DE LA ACTUACIÓN ANTE LA VIOLENCIA  
CONTRA LAS MUJERES EN LA MANCOMUNIDAD DE SERVICIOS SOCIALES DE AUÑAMENDI**

**IMPULSA: Mancomunidad de Servicios Sociales de Auñamendi**

**Financia: Ministerio de Igualdad. Pacto de Estado contra la Violencia de Género.**

**Asistencia técnica: Murgibe S.L**

**2020-2021**

# ÍNDICE

---

**4** PRESENTACIÓN

---

**7** EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

---

**9** ACUERDO DE LA ENTIDAD LOCAL

---

**14** PROCESO DE TRABAJO Y  
OBJETIVOS PRINCIPALES

---

**17** CONCEPTUALIZACIÓN Y MARCO  
LEGAL

---

**22** PRINCIPIOS RECTORES

---

**27** PROCEDIMIENTO DE  
INTERVENCIÓN

---

**51** COORDINACIÓN INSTITUCIONAL

---

**56** RESPUESTA PÚBLICA

---

**61** ANEXOS



# 1 PRESENTACIÓN

Toda nuestra historia registra situaciones de violencia contra las mujeres, pero no se halla la primera referencia institucional en el marco internacional hasta la Declaración de Naciones Unidas, de 1993, en la que se define como: "todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga un daño, o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, tanto en la vida pública como en la vida privada". La presente definición fue difundida gracias a la IV Conferencia de Beijing, en 1995, con 17.000 participantes. Un año después, en 1996, la Organización Mundial de la Salud afirmó que la violencia masculina era el principal problema de salud pública para las mujeres. Así pues, la violencia contra las mujeres constituye una grave violación de los derechos humanos, generando así una subdiscriminación biopsicosocial.

La normativa que regirá el presente protocolo, la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres, establece en el preámbulo que los abusos expuestos 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 o a elegir libremente residencia y trabajo, entre otros, socavan, además, el principio básico de igualdad entre mujeres y hombres.

Según la Macroencuesta de Violencia contra la Mujer realizada en 2019 por la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género en el conjunto del Estado, el 11,4% de las mujeres de 16 y más años ha experimentado violencia física por parte de la pareja o la ex pareja; el 9,2% ha enfrentado violencia sexual; el 24,12% psicológica emocional; el 28% violencia psicológica de control; y el 12% violencia económica. En el año 2020, en Navarra se han interpuesto un total de 684 denuncias por violencia contra las mujeres. El tipo de violencia predominante es la violencia física y psicológica con 375 denuncias en el primer semestre de 2020, que suponen algo más de la mitad del total. En segundo lugar, se encuentra la violencia psicológica con 128 denuncias, seguido de cerca por las denuncias por quebrantamiento de Órdenes de Protección que son 119. 60 denuncias por violencia sexual y finalmente, 2 casos destinados amenazas, acoso, coacciones y vejaciones.

En el territorio navarro existe un desequilibrio territorial en materia de denuncias, en el volumen de población o en diferentes variables. La magnitud de esta desigualdad estructural, que se manifiesta también en la violencia contra las mujeres, obliga a desplegar actuaciones para el conjunto de la Comunidad Foral de Navarra que, intencionadamente, incidan y tengan un impacto positivo para las mujeres que enfrentan violencia, para otras víctimas supervivientes de la misma y para el conjunto de la sociedad. No obstante, para que esta incidencia sea efectiva, se precisa de compromiso

político y de actuaciones coordinadas, donde participen, colaboren y asuman responsabilidades, como mínimo, las organizaciones con competencias en el sistema de atención integral. En este contexto, y desde un enfoque de calidad en la atención integral, este protocolo busca acompañar y asesorar a las Entidades Locales de la Mancomunidad de Auñamendi para que, en el ámbito de sus competencias y a partir del marco de intervención que establecen tanto la LFVM, como el III Acuerdo Interinstitucional para la coordinación ante la violencia contra las mujeres, se homogenice la actuación y la respuesta institucional ante la violencia contra las mujeres.

Por tanto, la violencia contra las mujeres constituye una grave violación de los derechos humanos que condiciona la vida de millones de mujeres y niñas en el mundo. Esta realidad no es ajena a la Mancomunidad de Auñamendi, cuyos servicios están supeditados a la actividad llevada desplegada desde hace años una para prevenir la violencia contra las mujeres y contribuir a que su abordaje se realice de forma coordinada e integral. Para articular esta intervención, desde la Comunidad Foral de Navarra se han ido poniendo en marcha diferentes mecanismos de trabajo que han buscado, por un lado, una comunicación estable entre aquellos recursos con presencia en el municipio vinculados a la atención a la violencia contra las mujeres y, por otro lado, la generación de pautas homogéneas de actuación que contribuyan a incrementar la seguridad de las víctimas supervivientes de la violencia contra las mujeres, evitando su revictimización. En este sentido, conviene destacar los siguientes instrumentos: El 17 de diciembre de 2010 se firmó el II Acuerdo Interinstitucional para la coordinación efectiva en la atención y prevención de la violencia contra las mujeres, Acuerdo, que fue rubricado por las mismas partes. Con posterioridad a la firma del II Acuerdo, la entrada en vigor de la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres en Navarra y la aprobación de su Plan de Acción, han supuesto mejoras de gran calado que, junto con otros protocolos que afectan a diferentes instituciones con presencia en la Comunidad Foral de Navarra, como el Protocolo de coordinación y actuación con mujeres y niñas víctimas de trata con fines de explotación sexual (2016) o el Protocolo para la prevención y actuación ante la mutilación genital femenina en Navarra (2013), hacen necesario mejorar el II Acuerdo y suscribir un III Acuerdo Interinstitucional para la Coordinación ante la Violencia contra las Mujeres en Navarra. Este III Acuerdo servirá de marco y soporte a todas las actuaciones legales, policiales, educativas, sanitarias y sociales necesarias para la atención integral a las víctimas supervivientes de la violencia contra las mujeres en Navarra.



2

EXPOSICIÓN DE  
MOTIVOS

Este protocolo pretende ser el marco que permita dar cumplimiento al artículo 20 y a la disposición adicional segunda de la Ley Foral 14/2015, así como a lo dispuesto en el III Acuerdo Interinstitucional para la coordinación ante la violencia contra las mujeres en Navarra. También parte de la necesidad de homogeneizar estrategias y herramientas de intervención coordinada en materia de violencia contra las mujeres desde lo local, orientado a la Mancomunidad de Servicios Sociales de Auñamendi, necesidad identificada por las Entidades Locales de Navarra, fundamentalmente desde las áreas de igualdad, que ya vienen elaborando desde hace años protocolos locales de coordinación de la actuación y respuesta pública ante la violencia contra las mujeres, con diferentes objetivos, cobertura y alcance.

En concreto, a través de las pautas y metodología que se presenta se busca:

- Generar las condiciones para implantar un enfoque de mejora continua a través de la homogeneización de los procedimientos de coordinación en la respuesta a las situaciones de violencia contra las mujeres desde las Entidades Locales de la Mancomunidad de Servicios Sociales de Auñamendi.
- Desarrollar la implantación de un sistema de información compartida que permita protocolizar los procedimientos de gestión de la información y comunicación en las Entidades Locales de la Mancomunidad de Servicios Sociales de Auñamendi ante la violencia contra las mujeres.
- Optimizar la gestión de los recursos técnicos y humanos especializados en violencia contra las mujeres en las Entidades Locales de la Mancomunidad de Auñamendi y orientarla a las necesidades de las mujeres y sus hijas e hijos, evitando su revictimización.
- Mejorar la calidad del sistema de atención integral a través de la formación en violencia contra las mujeres de las y los profesionales intervinientes, así como de la evaluación del mismo por parte de las víctimas supervivientes.



3

**ACUERDO DE LA  
ENTIDAD LOCAL**

El Pleno de la Mancomunidad de Servicios Sociales de Auñamendi, en sesión celebrada el día X, acuerda aprobar el I Protocolo de Coordinación de la actuación ante la violencia contra las mujeres en X. 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 X, a , La X

**SE REÚNEN:** Nombrar a las personas que firman el Protocolo, señalando su responsabilidad y el área municipal, institución u organismo al que representan.

**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 esta violación de los derechos humanos de las mujeres ocurra, aunque con diferente intensidad, en todos los países y para 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 contra 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. Existe 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 nombra la más relevante para el objeto de este Protocolo y se describe con más detalle la relativa a la Comunidad Foral de Navarra:

NORMATIVA Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia contra 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”.

## ACUERDOS Y PROGRAMAS DE REFERENCIA

III Acuerdo Interinstitucional para la Coordinación ante la violencia contra las mujeres en Navarra (2017): 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.

#### **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, impulsado 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.

**Séptimo.** El presente protocolo tendrá efectos desde el día de su firma y una validez indefinida.

**Octavo.** Se revisará anualmente y se evaluará cada cuatro años.

Por ello, los agentes firmantes de este protocolo expresarán su rechazo público ante todas las manifestaciones y formas de la violencia contra las mujeres.



4

**PROCESO DE TRABAJO  
Y OBJETIVOS  
PRINCIPALES**

Este protocolo se desarrolla en el marco legislativo del artículo 10 de la Ley Foral 14/2005, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres en la que se establece que 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 funcionamiento en estos procesos”. Este tiene un claro objetivo de dar respuesta a la necesidad de coordinación municipal entre agentes intervinientes en situaciones de violencia de género. Así pues, la Mancomunidad de Servicios Sociales de Auñamendi, a principios del año 2020 ha iniciado el proceso de elaboración del I Protocolo Local para la coordinación de la actuación ante casos de violencia contra las mujeres.

Un protocolo es un procedimiento escrito que establece una entidad local sobre qué debe hacerse, cómo, quién y cuándo para identificar y responder de forma apropiada a las supervivientes o víctimas de violencia. Es una herramienta para la sistematización y coordinación del trabajo que se realiza en ese ámbito y debe estar incluido en el programa o plan que esa administración local adopte para combatir la violencia contra las mujeres.

El objetivo general es establecer procedimientos de actuación y coordinación de los diferentes recursos y agentes implicados en la intervención de casos de violencia contra las mujeres en la zona y formalizar dichos procedimientos. Y como objetivos específicos:

- Establecer consensos y compartir criterios de actuación. Desarrollar una estrategia de acción común, una misma metodología de trabajo, procedimientos y formas de actuación conocidos, comprendidos y compartidos.
- Definir de forma consensuada las competencias y funciones entre recursos y compartir con el resto de los actores implicados dichas funciones.
- Establecer sistemas de comunicación estables, eficaces y continuos entre recursos que faciliten el trabajo en red.

Durante la primera fase de este proyecto se ha elaborado un diagnóstico de la situación actual de la zona. Se han utilizado herramientas diversas para facilitar la recogida de información cuantitativa y cualitativa.

- A. Se han analizado fuentes de información secundaria

El análisis cuantitativo se ha realizado a partir de datos obtenidos de fuentes de información primaria y secundaria.

- B. Se han realizado 11 entrevistas: han participado 11 mujeres y 1 hombre.
- C. Se han recogido 176 cuestionarios rellenos por mujeres del valle: se ha realizado un cuestionario para la recogida de experiencias y valoraciones de las mujeres de los municipios.
- D. Paralelamente, se han impartido 4 horas de formación dirigida a agentes clave de la zona, para facilitar la detección y derivación de casos de violencias contra las mujeres.



5

**CONCEPTUALIZACIÓN  
Y MARCO LEGAL**

En lo que se refiere a la conceptualización, formas y manifestaciones de la violencia contra las mujeres, así como al tratamiento de la información referirá a la violencia contra las mujeres, este protocolo sigue lo establecido en la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres<sup>1</sup> y las líneas emanadas de la normativa internacional en lo referente al Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra la mujer y la violencia doméstica, hecho en Estambul el 11 de mayo de 2011.

Así, se entiende por violencia contra las mujeres 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. Los conceptos y definiciones que se recogen se alinean tanto con la norma foral, como con la normativa internacional enmarcada en el Convenio de Estambul. Por lo tanto, será importante señalar los siguientes conceptos:

- **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

A los efectos de esta Ley Foral se consideran manifestaciones de la violencia contra las mujeres, las siguientes:

---

<sup>1</sup> <https://www.boe.es/buscar/pdf/2015/BOE-A-2015-4950-consolidado.pdf>

|  |  |
|--|--|
| <b>La violencia en la pareja o expareja</b>                        | 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</b>       | 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.  |
| <b>El feminicidio</b>  | 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.  |
| <b>La trata de mujeres y niñas</b>                                 | 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. |
| <b>Prostitución y/o explotación sexual</b>                         | 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.  |
| <b>Matrimonio a edad temprana, matrimonio concertado o forzado</b> | 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.   |
| <b>Mutilación genital femenina</b>                                 | 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.   |
| <b>Otras</b>   | 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.   |

Respecto a las formas de la violencia, en la citada Ley se establecen las siguientes cuatro:

- ✓ 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.

Son muchas las manifestaciones de la violencia contra las mujeres que se tratan en la [Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres](#). Sin embargo, este protocolo pretende abordar las formas de violencia en la pareja o expareja y las diferentes manifestaciones de la violencia sexual, por ser las manifestaciones de la violencia contra las mujeres de mayor intensidad, según los datos proporcionados por el Instituto Navarro para la Igualdad, durante el primer semestre del 2020 se han registrado en Navarra 574 mujeres agredidas por su pareja o expareja, 56 mujeres agredidas por otro hombre de su familia y 54 mujeres más víctimas de violencia fuera del ámbito familiar.

Esto no quiere decir que el resto de manifestaciones de violencia contra las mujeres no se tengan en cuenta en los diferentes procedimientos de coordinación por ámbitos, sino que requieren de otro tipo de procedimientos más específicos o especializados.

Además, hay que tener en cuenta que en la medida en que la incidencia y las características de la violencia contra las mujeres en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Auñamendi vayan cambiando, este protocolo podrá ir incorporando otros procedimientos o pautas que faciliten la coordinación entre los recursos para diferentes situaciones.

**En este apartado, se considera preciso hacer una mención a la violencia contra las**

mujeres en el medio rural, supone aún, en muchas ocasiones, una realidad de la esfera privada. Y es que todavía se mantienen escenarios de desigualdad entre mujeres y hombres en un grado más acusado de lo que ocurre en el medio urbano. Desde la evaluación sobre la perspectiva de género del "Programa de desarrollo rural de Navarra 2014-2020", se expone un uso diferencial del tiempo por razón de sexo:

- El tiempo que invierten mujeres y hombres en realizar las distintas actividades cotidianas se distribuye de distinta forma.
- Las mujeres dedican más tiempo a actividades que tienen que ver con el trabajo doméstico y de cuidado mientras que los hombres dedican más tiempo a las actividades extradomésticas. El incremento del tiempo que las mujeres invierten en tareas de cuidado y trabajo doméstico, los hombres lo invierten en ocio y tiempo libre.
- La distribución desigual de los tiempos de hombres y mujeres origina absentismo doméstico en el caso de los hombres y mayor dificultad para incorporarse al mercado laboral en el caso de las mujeres.
- La presencia de estereotipos y roles de género y su influencia en las desigualdades entre mujeres y hombres muestran que el sistema patriarcal sigue muy presente en la población rural y esto tiene una gran influencia en los ámbitos analizados
- En líneas generales, se acepta que las mujeres ejerzan el rol productivo, siempre y cuando no abandonen el rol doméstico/familiar.

En la evaluación, se expone, además, los indicadores de la edad de las mujeres, la soledad de las mismas, y la ausencia de transporte público, conexión a internet o servicios para cuidados, lo que las expone a una mayor vulnerabilidad, junto con la dificultad para acceder al mercado de trabajo. Esta realidad también desemboca en el envejecimiento de las habitantes.

La Ley Foral 17/2019, de 4 de abril, de igualdad entre Mujeres y Hombres. subraya que hay que trabajar las diferencias existentes en los distintos medios rurales y urbanos, desde la igualdad de género y a través del empoderamiento y la transversalidad, estrategias transformadoras que se establecieron en la Conferencia de Beijing (1995).



6

PRINCIPIOS  
RECTORES

profesionales e instituciones implicadas deberán atender a los siguientes principios. De éstos, ocho son mencionados expresamente en el artículo 6 de la Ley 14/2015 y otros dos, garantía presupuestaria y empoderamiento personal de las mujeres como horizonte de trabajo, se contemplan de forma transversal a la norma.

Se describen a continuación los ocho principios rectores recogidos en el artículo 6 de la Ley 14/2015:

- **RESPETO, 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.
- **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.
- **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.
- **PROHIBICIÓN DE DISCRIMINACIÓN Y EQUILIBRIO TERRITORIAL** Las instituciones públicas garantizarán que las actuaciones se aplican sin discriminación alguna basada 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. Las actuaciones de prevención, atención y reparación realizadas en el marco del III Acuerdo se realizarán teniendo en cuenta la diversidad geográfica de Navarra y su ruralidad, facilitando que todas las mujeres, así como sus hijas e hijos, tengan acceso a las diferentes actuaciones, independientemente del lugar de la Comunidad Foral donde residan.
- **INTERSECCIONALIDAD Y ATENCIÓN A LA DISCRIMINACIÓN MÚLTIPLE** La respuesta institucional tendrá en especial consideración la intersección de la violencia contra las mujeres con otras fuentes de desigualdad y discriminación.

Aunque las mujeres compartan la realidad de la violencia que se ejerce contra ellas, su situación ante esta realidad puede ser diferente en función de su edad, clase social, nacionalidad, etnia, diversidad funcional, situación administrativa de residencia en el caso de mujeres migrantes y otras circunstancias que implican posiciones más desventajosas para muchos grupos de mujeres para el ejercicio efectivo de sus derechos.

- **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.
- **RESPONSABILIDAD** Las instituciones públicas 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. La responsabilidad en la intervención implica la necesidad de poner en marcha y dar continuidad a programas de formación básica y especializada, de carácter sectorial, en materia de violencia contra las mujeres, dirigidos al conjunto de profesionales que desde todas las instituciones públicas con presencia en la Comunidad Foral de Navarra intervienen en esta materia, independientemente de su nivel de responsabilidad.
- **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 en el marco de este Acuerdo, así como de otras asociaciones que representen a grupos que enfrentan una mayor vulnerabilidad ante la realidad de la violencia contra las mujeres.
- **GARANTÍA PRESUPUESTARIA** Las instituciones públicas firmantes del Acuerdo 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 este Acuerdo.
- **EL EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES COMO HORIZONTE DE LA INTERVENCIÓN** El empoderamiento personal de las mujeres, es decir, el proceso a través del cual cada mujer cambia su relación con ella misma, 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. El empoderamiento de las mujeres es la vía para mejorar las vidas

de las mujeres, para que éstas sean vividas con autoestima, autonomía, libertad y bienestar personal. Por ello, contribuir a este proceso tiene que ser el objetivo de la intervención profesional. El empoderamiento de las mujeres es una condición indispensable para la erradicación de la violencia que se ejerce contra ellas y la consecución de igualdad entre mujeres y hombres.

Además de estos principios, se establecen las siguientes **GARANTÍAS** para que las actuaciones realizadas en el marco de este Acuerdo tengan el impacto previsto:

- Atención integral y personalizada de las supervivientes, incluyendo a sus hijas e hijos. Se adoptarán las medidas necesarias para garantizar la información y atención adecuadas a mujeres con barreras idiomáticas, garantizando el derecho a intérprete, y diversidad funcional (intelectual, física, sensorial y psíquica).
- Intimidad y privacidad en la atención, especialmente en lo referente a estancias y medios físicos donde se lleven a cabo las actuaciones. Las entrevistas y exploraciones se realizarán en instalaciones apropiadas, fuera de lugares de paso, sin acompañantes, en prevención de que sean el propio agresor o personas cómplices o encubridoras de la situación. Se habilitarán espacios específicos y adaptados a las hijas e hijos de las supervivientes.
- Acompañamiento y apoyo profesional en todo el recorrido. Se establecerán los mecanismos necesarios para que las mujeres estén acompañadas por profesionales con formación en violencia a lo largo de todo el proceso de atención y recuperación.
- Con el objeto de contribuir al empoderamiento de las mujeres, se les proporcionará formación específica en esta materia, así como información sobre los derechos y recursos públicos que tienen a su disposición. Además, se buscará que las mujeres no se pongan en riesgo, que protagonicen sus procesos de cambio, respetando sus decisiones, entendiendo la complejidad de los procesos que viven y enfrentan y evitando su revictimización y el sentimiento de culpa.
- Efectividad en la atención. Se primará la coordinación interna entre administraciones para evitar duplicidades o lagunas en la intervención. Se posibilitará, con el consentimiento de las mujeres, la transmisión de información interdepartamental, incluyendo documentación de uso frecuente como fotocopias de DNI, TIS, libro de familia, sentencias judiciales, informes médicos y sociales, denuncias policiales y otros documentos sujetos a especial tratamiento y custodia según la Ley Orgánica de Protección de Datos.

Este protocolo es un documento que nace con vocación de continuo cambio y adaptación a la realidad que se presente, y aunque no puede recoger todos los itinerarios de intervención de todas las violencias que enfrentan las mujeres por el hecho de serlo, tal y como se describe en el apartado “Terminología y conceptos”, aspira a establecer ciertos mecanismos y garantías adaptándose al contexto, los antecedentes y la realidad social de la violencia contra las mujeres de los cuatro municipios firmantes, dibujando otros escenarios para una futura regulación.



7

# PROCEDIMIENTO DE INTERVENCIÓN

- **Actuación Urgente:** Cuando corre peligro la vida o integridad de las víctimas supervivientes (se requiere la intervención sanitaria y policial, el acceso a Recursos Acogida, etc.).
- **Actuación No Urgente:** Se detecta la situación de violencia desde una de las instancias que firma el protocolo, sin que se valore que el riesgo es alto, y se inicia un itinerario de intervención con y desde las mujeres, niñas o adolescentes.
- **Recomendación:** Según el nivel de especialización del en materia de violencia, de su trayectoria en materia de igualdad, aunque desde la normativa internacional vinculante en esta materia se insta a la transversalidad y desde este protocolo, se aboga por el principio rector y por la capacitación de las personas interlocutoras con las niñas, adolescentes o mujeres víctimas supervivientes. Además, por la baja existencia de recursos en la Mancomunidad, se recomienda facilitar la coordinación y el acceso a los recursos fuera de la Mancomunidad. Asimismo, se establecen las formas y manifestaciones de violencia contra las mujeres, niñas y adolescentes que se han decidido abordar en el protocolo, por ser las más frecuentes en el contexto de actuación.

Además, puesto que las hijas e hijos son víctimas directas de la violencia, también se recomienda a las administraciones contemplar los recursos de actuación para estos casos en el protocolo de intervención general. Por otro lado, 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.

El conjunto de prestaciones y servicios de los que se dispone en el ámbito de los Servicios Sociales en la Comunidad Foral de Navarra, para atender a las víctimas de violencia de género es el siguiente:

- Recursos de acogida: para proteger y atender a mujeres en situación de violencia de género que se ven forzadas a abandonar su domicilio habitual (centro de urgencias, casa de acogida y pisos tutelados) donde además de acogida se presta acompañamiento y seguimiento individualizado dirigido a lograr la normalización de su situación personal.
- Servicio de atención jurídica a las mujeres (SAM): servicio que presta asistencia jurídica en la interposición de denuncias por violencia de género y en todo el proceso judicial posterior. Además, asesora a las mujeres sobre los temas legales que les afectan (violencia, derechos laborales, de familia, etc.).
- Equipos de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género (EAIVs): 4 equipos en las Áreas de Servicios Sociales de Estella, Tafalla, Tudela y Comarca de Pamplona-Zona Norte, que prestan atención social, psicológica, y jurídica a las víctimas de violencia hacia la mujer, y el Servicio de Atención a la Mujer del Ayuntamiento de Pamplona, que presta atención a las mujeres de Pamplona.
- Oficina de atención a las víctimas del delito (OAVD): presta atención en los ámbitos jurídico, social y psicológico a las víctimas de delito.
- Acceso vivienda: se trata de paliar las especiales dificultades a las que tienen que hacer frente las víctimas de violencia de género para acceder a una vivienda digna, mediante reservas específicas en las promociones de vivienda pública para quienes acrediten la condición de víctima de violencia de género.
- Recursos gratuitos para mujeres en situación de prostitución: información, acompañamiento y atención para mujeres en situación de prostitución y/o que se plantean su abandono.
- Información trata de mujeres con fines de explotación sexual.
- Terapia agresores: busca la reeducación y rehabilitación de personas que ejercen la violencia de género, la violencia doméstica y/o cometen agresiones sexuales.

Además, para hacer frente a la difícil situación económica en la que se encuentran algunas personas como consecuencia de la violencia de género, se gestionan ayudas económicas.

- Emergencia: para mujeres víctimas de violencia de género que deben abandonar su residencia habitual por situación de grave riesgo personal, y carecen de medios económicos para hacer frente a las necesidades básicas puntuales.
- Ayudas a víctimas de violencia de género que acrediten insuficiencia de recursos económicos y unas especiales dificultades para obtener un empleo: para que, aquellas que tengan a su favor medidas de protección vigentes, dispongan de medios económicos y tiempo para afrontar las dificultades que impiden la incorporación laboral.

Trasladando esta realidad a la Mancomunidad de Servicios Sociales de Auñamendi, en este apartado se concretan procedimientos de actuación conjunta para los recursos que participan en este protocolo desde los ámbitos de la igualdad, social, educación, y de salud. Aunque la intervención en materia de violencia contra las mujeres afecta a una diversidad de recursos de distinto carácter, para la identificación y elaboración de los procedimientos de trabajo que se desarrollan a continuación se ha tenido en cuenta que sean procedimientos donde participen recursos de la Mancomunidad de Auñamendi, que sean recursos que formen parte de la red pública de atención a la violencia contra las mujeres y que requieran para desplegar su actuación de la coordinación y colaboración con otros recursos. El presente protocolo pretenderá abordar los siguientes aspectos:

- Los ámbitos de actuación que incluye el protocolo serán: social, salud y educación. El procedimiento de actuación en el ámbito policial firmado por la Guardia Civil, el cuerpo Nacional de Policía y la Policía Foral de Navarra se incluye como anexo.
- Se describirán las funciones de cada recurso, por ámbito, en materia de prevención, detección, atención y recuperación.
- Se concretarán las pautas para la intervención específica para cada ámbito.
- Se narrará el algoritmo de actuación o plan de intervención específico.

Para todos los procedimientos que se describirán, se quiere destacar en este protocolo lo siguiente:

1. Las protagonistas de la intervención y, por tanto, de los procedimientos descritos, son las víctimas supervivientes de la violencia contra las mujeres que viven o residen en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Auñamendi. El lugar de empadronamiento sólo se tendrá en cuenta en la actuación realizada desde la Mancomunidad Servicios Sociales en los siguientes municipios: Abaurrea Alta, Abaurrea Baja, Aria, Aribe, Burguete, Valle de Erro, Garaioa, Garralda, Orbaizeta, Orbara, Roncesvalles, Valcarlos y Villanueva de Aézcoa.
2. La colaboración y coordinación entre recursos, cuando implique el intercambio de información referida a personas, se realizará con el consentimiento de las mujeres y en el marco de la normativa vigente sobre protección de datos de carácter personal.
3. Todos los procedimientos que se detallan se realizan a partir de las normas y acuerdos de coordinación y colaboración marco que existen en Navarra o son de aplicación a la Comunidad Foral de Navarra en materia de violencia contra las mujeres, así como de las medidas que recoge el Pacto de Estado contra la Violencia de Género y cuya puesta en marcha compete a las Entidades Locales.
4. Los procedimientos que se describen en este apartado, además de concretar para la Mancomunidad de Servicios Sociales de Auñamendi algunos de los mandatos establecidos en la normativa de referencia en materia de violencia contra las mujeres, buscan de forma prioritaria dar respuesta a las cuestiones que quienes participan en este protocolo, incluidas las supervivientes de la violencia de Auñamendi, han identificado como mejoras para que la necesaria colaboración y coordinación entre recursos sea eficaz en el municipio y no se revictimice ni a las mujeres, ni a sus hijas e hijos.
5. Los procedimientos que se detallan por ámbitos se refieren exclusivamente a aspectos relacionados con la coordinación y colaboración entre recursos, por tanto, parten del reconocimiento y consideración de los protocolos y procedimientos de trabajo internos que articulan el trabajo de los agentes públicos con competencias en materia de violencia contra las mujeres en la Mancomunidad y no los sustituyen.
6. Aunque este protocolo reconoce todas las formas y manifestaciones de la violencia contra las mujeres recogidas en la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres, los procedimientos de actuación por ámbitos que aquí se detallan se centran en las manifestaciones de la violencia contra las mujeres que con mayor intensidad se identifican en la Mancomunidad de Auñamendi, de acuerdo a los datos establecidos en apartados anteriores, desde todos los agentes que participan en el protocolo: la

violencia en la pareja o expareja y las diferentes manifestaciones de la violencia sexual. Para el resto de manifestaciones de la violencia contra las mujeres se seguirá lo establecido en otros protocolos marco de referencia tanto estatales, como específicos de Navarra (trata de mujeres y niñas, explotación sexual, mutilación genital femenina, etc.).

7. La Mesa Técnica de Coordinación, está formada por profesionales de las diversas áreas o entidades municipales o supramunicipales que prestan los servicios dirigidos a mujeres víctimas de violencia machista o agresiones sexuales. Al año se convocarán tres reuniones ordinarias en las fechas acordadas por las personas que la integran. Para casos de emergencia o para convocar reuniones extraordinarias será suficiente con que una de las instituciones con representación en la mesa así lo solicite.

La finalidad del protocolo es pautar y homogeneizar la coordinación en y entre los recursos con competencia en la Mancomunidad, así como entre estos recursos de los ámbitos señalados y otros agentes institucionales de la red pública de atención a la violencia contra las mujeres con presencia en el municipio. Y la normativa de referencia será la establecida en el apartado del marco legal.



# ÁMBITO SOCIAL

radica, principalmente, en las áreas locales de igualdad en materia de violencia contra las mujeres, de acuerdo con el artículo 19.7 de la Ley Orgánica 1/2004 de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, donde 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.

La Mancomunidad de Servicios Sociales de Auñamendi no dispone de técnica de Igualdad en su plantilla, las labores realizadas hasta el momento, las ha asumido la educadora social de la Mancomunidad, coordinadamente con las personas participantes de la Comisión de Igualdad.

Por su parte, los Servicios Sociales constituyen las unidades responsables de la intervención directa ante casos de violencia contra las mujeres a nivel mancomunado. Se encargan de recibir a las mujeres y valorar su situación, les informan, acompañan y les derivan, en su caso, a los servicios especializados.

Para el buen desarrollo del proyecto, será imprescindible asignar una persona en el área de Servicios Sociales para la interlocución en el protocolo destinada a las tareas de prevención, sensibilización y coordinación, a través de la adhesión a campañas institucional como las del INAI/NABI; impulso de campañas de sensibilización mediante la Mesa de Técnica de Coordinación, movimientos de mujeres y asociaciones, formación continua e investigación. Finalmente, se realizará un informe de seguimiento anual del protocolo.

## FUNCIONES

Será responsabilidad última de los Servicios Sociales garantizar a las mujeres los siguientes derechos y funciones derivadas de los mismos.

Los Servicios Sociales proporcionarán a las mujeres información sobre:

- a) Las medidas de protección previstas por la normativa,
- b) Los derechos y ayudas reconocidas.

- c) La red de recursos de atención, emergencia, apoyo y recuperación integral y la forma de acceso a los mismos<sup>2</sup>.

Esta información será adecuada a su necesidad o situación, se realizará verbalmente y apoyándose en diferentes guías de recursos y folletos<sup>3</sup>. En la primera visita se le explicará la ficha de recogida<sup>4</sup> y cesión de sus datos de carácter personal para que preste su consentimiento<sup>5</sup>.

## **PAUTAS DE INTERVENCIÓN.**

En el ámbito social será la trabajadora y/o educadora social de la Mancomunidad la encargada de la interlocución con otros recursos en materia de violencia contra las mujeres. La persona designada para la coordinación en materia de violencia contra las mujeres y/o que intervengan de forma directa con víctimas supervivientes tendrán formación especializada en esta materia en el enfoque que establece la normativa foral. La capacitación del personal deberá ser continua. Los recursos tendrán la competencia requerida tanto para poder identificar situaciones de violencia contra las mujeres, a través de una mirada interseccional, es decir, atendiendo a la especial vulnerabilidad de cada mujer por su categoría social; como para trabajar la prevención y el acompañamiento de las mujeres. Además, tendrán información permanente y actualizada sobre todos los recursos de la red pública de atención a la violencia contra las mujeres en Navarra y en la Mancomunidad y sus procedimientos de acceso.

### **Prevención**

La prevención abarcará, entre otras:

- Difusión de los protocolos relacionados con la violencia contra las mujeres, así como del presente protocolo.
- Formación especializada de todo el personal que asiste directamente a las

---

<sup>2</sup> ANEXO I

<sup>3</sup> ANEXO II

<sup>4</sup> ANEXO III

<sup>5</sup> ANEXO IV

mujeres o que evalúa la información. Esta formación les permitirá diseñar programas para una mejor detección y atención de las mujeres que enfrentan violencia.

- Desarrollo de acciones de sensibilización y concienciación de la ciudadanía que contemplarán tanto las situaciones en las que aún no se ha producido la violencia, para permitir identificarla, como cuando ya se ha dado para evitar que se vuelva crónica.
- Establecer medidas específicas para la detección, intervención y apoyo de situaciones de violencia contra mujeres con discapacidad, dependencia, en situación de exclusión, riesgo o vulnerabilidad social u otras problemáticas añadidas a la violencia<sup>6</sup>.
- Mejora de los sistemas de información, vigilancia, coordinación interna y seguimiento.

### **Admisión al recurso**

- El acceso a los recursos puede ser directo, a demanda de la superviviente, o por derivación de otro departamento institucional.
- La atención de ámbito social no exige de la interposición de una denuncia.
- Los recursos que participan en este protocolo orientarán su atención para que el conflicto de competencias no suponga una barrera para que las supervivientes víctimas de la violencia accedan a los recursos a los que por su situación tienen derecho.
- Facilitar a la mujer un documento que explique cuáles son sus derechos, deberes y obligaciones así cómo, si la hubiere, la normativa de funcionamiento del recurso en el que se encuentra<sup>7</sup>.
- Recabar de la usuaria el consentimiento informado para el tratamiento de sus datos de carácter personal conforme al Anexo III de este protocolo.
- Apoyar a la usuaria en la admisión al recurso creando un clima de confianza y empatía propicio para la creación de vínculo con el equipo del recurso.

---

<sup>6</sup> ANEXO V

<sup>7</sup> PENDIENTE. Orientativo: [Guía de DERECHOS de las mujeres víctimas de violencia de género](#)

## En la atención

- Se buscará generar una relación de confianza y con sintonía entre las supervivientes y las personas profesionales que intervienen.
- Se dará especial importancia a la primera entrevista, buscando que la información que se recoja sea de calidad.
- Se evitará que las mujeres tengan diferentes referencias de profesionales, y no se duplicarán los mensajes.
- No se generarán falsas expectativas relacionadas con los recursos.
- No se darán opiniones, tampoco se realizarán juicios o valoraciones estereotipadas sobre los relatos de las supervivientes.
- Se garantizará la seguridad de las mujeres y se buscarán alternativas para que ni ellas, ni las personas a su cargo se encuentren en una situación de peligro.
- 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.

## COORDINACIÓN

El EAIV de la Comarca de Pamplona, Noroeste y Noreste será el recurso especializado de atención integral en materia de violencia contra las mujeres, recurso público especializado de apoyo a la intervención realizada por los Servicios Sociales de Base para la atención integral a Víctimas de Violencia de Género creado desde el Departamento de Relaciones Ciudadanas e Instituciones, el INAI (Instituto Navarro de Igualdad).

El resto de recursos de ámbito social:

- No realizarán una atención integral con la mujer superviviente ni sus hijos e hijas.
- Priorizarán que la atención de ámbito social se preste desde los recursos municipales. Se contará con los recursos del EAIV tratando de ofrecer a la

mujer, los servicios que necesite y no se dispongan a de ellos a nivel municipal (como por ejemplo el Servicio de asistencia jurídica gratuita a mujeres víctimas de violencia de género SAM) o cuando surja la necesidad de complementar u ofrecer servicios especializados.

- No se derivarán a la trabajadora social o educadora social los casos donde las supervivientes manifiesten seguir siendo atendidas por el la profesional que ya les está acompañando. En este caso, se podrán hacer reuniones en común, donde participen también la trabajadora social o la educadora social.

## **RECURSOS MUNICIPALES Y EAIV**

En los casos en los que exista sospecha de violencia, pero las mujeres no lo reconozcan o no lo identifique se atenderá desde los recursos de ámbito social municipales. Aun así, en los casos en los que haya sospecha y esta sospecha se comunique a la mujer, se informará sobre los servicios que se ofrecen desde el EAIV.

Sin el consentimiento de la mujer, no se podrá derivar el caso a ningún otro servicio.

En estos casos, aunque la demanda de la mujer haya sido resuelta, se tratará de mantener citas periódicas para realizar un seguimiento y facilitar espacios de escucha a la mujer. Se intentará crear un clima de confianza y apoyo para que la mujer, cuando considere, pueda solicitar la ayuda necesaria.

En este caso se trabajará para:

- Apoyar a las mujeres para que por sí mismas encuentren estrategias de afrontamiento frente a situaciones estresantes y de conflicto
- Facilitar a las usuarias conocimientos y habilidades para detectar y evitar relaciones o situaciones de violencia en el futuro.
- Promover la autonomía personal social, laboral y económica de la usuaria.
- Establecer los mecanismos de derivación<sup>8</sup> que se precisen con otros recursos especializados, en función de las necesidades.

Para identificar estas situaciones se incorporarán a la atención “indicadores de sospecha<sup>9</sup>” que estarán escritos y que se actualizarán de forma periódica.

Sin embargo, cuando la violencia se exprese directamente, la violencia impacte en hijas e hijos o personas dependientes, los casos serán derivados al EAIV, siempre y cuando

---

<sup>8</sup> Ficha de derivación de casos: ANEXO VI

<sup>9</sup>Breve resumen de indicadores de sospecha: ANEXO VII

las mujeres hayan dado su consentimiento.

Cuando el EAIV atienda a la mujer, con carácter general, procederá como sigue:

- a. La primera atención del EAIV se realizará prioritariamente en la propia Mancomunidad de Servicios Sociales de Auñamendi, siempre que la superviviente así lo desee, en un espacio que sea una referencia para ella y que posibilite su intimidad.
- b. El EAIV realizará informes de devolución de la información de los casos que han sido derivados desde la Mancomunidad.
- c. El EAIV emitirá informes de tratamiento sobre el estado de las supervivientes no sólo a petición de los juzgados, sino a petición de las propias supervivientes

Además, si la situación es urgente, la trabajadora social le atenderá dando prioridad ante el resto de citas concertadas. Además, realizando los acompañamientos que considere necesario. Por ejemplo, si las mujeres presentan lesiones que requieren asistencia, se las acompañará al centro sanitario que cuente con los servicios necesarios para su urgente atención (urgencia, ginecología, etc). Desde el centro sanitario se actuará conforme a lo dispuesto en el apartado dedicado al ámbito sanitario de este protocolo.

Si existiera riesgo para su seguridad se solicitará la presencia policial, de acuerdo con el Protocolo de actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

Una vez derivado el caso al EAIV, se establecerán los mecanismos necesarios para la coordinación de ambos recursos, dependiendo siempre del caso y de sus necesidades específicas. Será recomendable que la misma persona referente sea quien realice el seguimiento del caso.

## **SAM**

- Las supervivientes de la violencia contra las mujeres podrán recibir asesoramiento jurídico en la sede del EAIV, con cita previa. Para recibir este asesoramiento letrado no es necesario que la superviviente esté siendo atendida en el EAIV, ni requiere de la interposición de una denuncia.

## **CENTRO DE SALUD**

- La trabajadora social y la educadora social realizarán reuniones trimestrales con la Trabajadora Social de Salud, para el seguimiento de los casos de violencia contra las mujeres.
- Ante casos en los que exista sospecha de violencia, se trasladará esta información de forma confidencial a la trabajadora social de Salud, para que esté alerta.

## **CENTROS EDUCATIVOS**

- En caso de que cualquiera de los centros educativos situados en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Auñamendi tenga sospecha o conocimiento de que una alumna, trabajadora, madre... está sufriendo violencia, se lo comunicará a la trabajadora social o educadora social de servicios sociales.
- El procedimiento de actuación en materia de violencia contra las mujeres de los centros educativos será el establecido para los centros educativos de Navarra en el [Acuerdo interinstitucional para la coordinación ante la violencia contra las mujeres vigente en Navarra](#).
- Conjuntamente, la Mancomunidad de Servicios Sociales y los centros educativos, desarrollarán proyectos coeducativos dirigidos a las familias, profesorado y alumnado, con el objetivo principal de general relaciones sanas y prevenir cualquier tipo de violencia hacia las mujeres.

Sin perjuicio de lo dicho anteriormente, cada atención será única y se planificará atendiendo a las necesidades de cada superviviente.

## **ESPACIOS DE ACTUACIÓN**

Las mujeres supervivientes de la violencia contra las mujeres esperarán y serán atendidas en espacios que garanticen su intimidad y la confidencialidad de la información tratada en todos los recursos que participan en este procedimiento. Se evitará que en el espacio donde se atiende a las supervivientes estén presentes sus hijas e hijos.

Se buscará que los recursos supramunicipales como la Guardia Civil o el EAIV, atiendan a las mujeres en el municipio cuando sea necesario, agilizando los trámites que se requieren para ello.

## **IDIOMA**

Las supervivientes serán atendidas en su idioma de referencia. Se priorizará que sea una mujer quien realice la traducción o la interpretación al lenguaje de signos. Nunca realizarán la traducción las hijas o hijos de las supervivientes, incluso cuando sólo exista sospecha de la existencia de violencia contra las mujeres.



# ÁMBITO SANITARIO

La violencia contra las mujeres es un problema de salud pública e individual. Tiene consecuencias directas sobre las mujeres, a nivel físico, psíquico, salud sexual y reproductiva, social y puede generar condiciones crónicas de su salud, y su entorno próximo.

La intervención de los servicios sanitarios tiene una importancia trascendental para la prevención, detección y diagnóstico de las lesiones psicológicas y físicas de la violencia y su abordaje bio-psico-social.

En 1996, la Organización Mundial de la Salud afirmó que la violencia masculina era el principal problema de salud pública para las mujeres.

Además, el fenómeno denominado "malestar de las mujeres" supone el sometimiento de las mujeres al sistema patriarcal mediante la subordinación social y riesgo permanente de sufrir violencias. Este malestar mantiene a las mujeres con estrés y cansancio crónico que agota el sistema inmunológico y debilita la salud. Así pues, las quejas del cuerpo están íntimamente relacionadas con sus situaciones vitales, acontecimientos traumáticos del pasado, mandatos tradicionales de la feminidad, relaciones asimétricas, violencias y abusos en la infancia, entre otros procesos psicosociales y de género. Tradicionalmente, el sistema de salud ha escuchado y atendido el síntoma del cuerpo, pero no el malestar emocional.

En cuanto a los resultados del diagnóstico elaborado para la redacción del presente protocolo se observa que Muchas mujeres de la zona tienen problemas de salud psicológica, debido al aislamiento. Asimismo, el lugar de referencia en situaciones de violencia contra las mujeres, ha sido el centro médico, por todo lo expuesto, se insta a que se sigan las siguientes indicaciones:

## **FUNCIONES**

Desde los recursos de ámbito sanitario ubicados en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Auñamendi, se designará a dos personas de referencia para la interlocución con otros recursos en materia de violencia contra las mujeres. Estas personas también

se responsabilizarán, junto con otras que decida este recurso, de que en los Centros de Salud que participan en el protocolo se conozca este procedimiento, junto con otros protocolos específicos internos del Servicio Navarro de Salud/Osasunbidea, cuya activación es obligatoria para determinados casos.

Se garantizará formación especializada en esta materia a todas las personas intervinientes en el proceso. Esta formación incorporará entre sus contenidos la detección, intervención y apoyo a las situaciones de violencia contra las mujeres desde el ámbito de la salud y prestará especial atención al trabajo específico con mujeres supervivientes de la violencia con discapacidad, enfermedades mentales, adicciones u otras realidades que incrementan su vulnerabilidad, tal y como recoge la normativa foral.

## **PAUTAS DE ACTUACIÓN:**

### **Prevención.**

La prevención abarcará, entre otras:

- Difusión de los protocolos sanitarios relacionados con la violencia contra las mujeres, así como del presente protocolo.
- Formación especializada del personal sanitario que asiste directamente a las mujeres. Esta formación les permitirá diseñar programas para una mejor detección y atención sanitaria de las mujeres que enfrentan violencia.
- Desarrollo de acciones de sensibilización y concienciación de la ciudadanía que contemplarán tanto las situaciones en las que aún no se ha producido la violencia, para permitir identificarla, como cuando ya se ha dado para evitar que se vuelva crónica.
- Mejora de los sistemas de información, vigilancia, coordinación interna y seguimiento.
- Se pondrá en valor el hecho de que, por diferentes motivos, todas las supervivientes de violencia acceden al sistema sanitario, por lo que la prevención y detección precoz que se puede realizar desde los centros de salud que participen en este protocolo es clave.
- Puesto que la violencia contra las mujeres es una variable transversal a la atención sanitaria, las y los profesionales de la salud tendrán una actitud alerta para poder detectar la violencia (conductas, síntomas y otros indicadores de sospecha).

## Atención

- Usar preguntas facilitadoras<sup>10</sup> y prestar atención ante indicadores de antecedentes personales (consumo de medicamentos, drogas o alcohol, intentos de suicidio, no aceptación en caso de discapacidad), motivos de consulta (periodos de hiperfrecuencia combinados con largas ausencias, incumplimiento de citas o tratamientos, uso repetido de los servicios de urgencias), falta de cuidado personal, rasgos depresivos, y en caso de violencia física: incongruencia entre la lesión y la explicación dada del motivo, lesiones en zonas sospechosas, justificación de la lesión.
- Desarrollar protocolos internos destinando los recursos humanos (profesionales que intervienen de manera directa con las mujeres como es el caso de médicos/as, personal de enfermería, matronas, trabajadores/as sociales, auxiliares de enfermería, y en algunos casos, también será necesario un/a intérprete de lengua de signos y un/a traductor/a de idiomas); recursos materiales (espacio que garantice intimidad y confidencialidad libre de barreras arquitectónicas y con todas las herramientas necesarias y material clínico de diagnóstico y tratamiento).
- Se considerará el no reconocimiento por parte de las y los profesionales de la salud de una situación de violencia contra las mujeres puede contribuir a cronificar la violencia y su medicalización.
- Será preciso seguir los procedimientos o protocolos internos de intervención coordinada e integrada que existan ante situaciones de violencia contra las mujeres. En caso de que no existan, se elaboraran adaptándolos a las características de cada centro de salud tal y como establece el III Acuerdo Interinstitucional para la Coordinación ante la violencia contra las Mujeres en Navarra.
- Se dará prioridad de atención a los casos de violencia contra las mujeres. Se elaborarán planes individualizados de atención.
- Se elaborará un Parte de lesiones, acompañado de un informe médico, para su remisión a los juzgados. Este parte se realizará según el modelo existente en cada centro de salud.
- Se informará a las supervivientes de la obligación del personal sanitario de poner en conocimiento de los juzgados los hechos y se les entregará una

---

<sup>10</sup> ANEXO VIII

copia tanto del Parte de Lesiones, como del Informe Médico.

## **COORDINACIÓN**

### **ENTRE RECURSOS DE ÁMBITO SANITARIO.**

- Cualquiera de los casos detectados se derivará a la trabajadora social del Centro de Salud, por ser un espacio de referencia en la Mancomunidad para las víctimas supervivientes y desde donde se puede hacer el seguimiento del caso, siempre que se tenga el consentimiento de las supervivientes.
- Para facilitar la coordinación la trabajadora social de Base, la educadora social y la Trabajadora Social de salud se reunirán cada tres meses. Estas reuniones servirán para valorar y hacer seguimiento conjunto de los casos.
- Los casos de violencia contra las mujeres, incluidas las derivaciones que se realicen, se registrarán específicamente en las herramientas electrónicas que existen para recoger la información de la atención, incluso cuando sólo exista sospecha de violencia contra las mujeres.

### **CON RECURSOS DE ÁMBITO SOCIAL**

- Cuando desde el ámbito sanitario exista sospecha de violencia contra las mujeres o las mujeres no sean conscientes de estar viviendo esta violencia, se coordinarán y derivarán el caso, con el consentimiento de las mujeres y en función de las necesidades que presenta la situación a la trabajadora social de base.
- Cuando desde el ámbito sanitario se detecte un caso de violencia contra las mujeres y esta situación sea reconocida por las supervivientes, se coordinarán y con el consentimiento de las supervivientes, derivarán el caso al EAIV.
- En cada centro de salud se facilitarán hojas o tarjetas informativas con el teléfono del EAIV y se colocarán en lugares visibles. Esta información se ofrecerá en distintos idiomas.

### **CON EL ÁMBITO POLICIAL**

- Cuando la mujer superviviente exponga su deseo a interponer una denuncia acudirán a la Guardia Civil o Policía Foral más cercana. La mujer presentará denuncia donde ella decida hacerlo, si bien se significa que Guardia Civil dispone de dependencias oficiales en la propia localidad de Burguete.

- En caso sea de gravedad o exista riesgo vital para la superviviente o personas a su cargo, se contactará con el teléfono de emergencias 112 SOS Navarra, que habilitará el protocolo de atención que tiene establecido para estos casos.

## **CON JUZGADOS**

- Se facilitarán los partes de lesiones elaborados, que tendrán que ser lo más exhaustivos posibles. Tratarán de recoger información sobre el agresor o agresores. Siempre que sea posible y la mujer lo consienta, se facilitarán fotos de las lesiones.
- Desde los recursos sanitarios se tendrá en cuenta que las y los profesionales de la salud tienen la obligación de poner los hechos en conocimiento del juzgado en todos los casos donde las mujeres refieran haber sufrido violencia sexual o ante gravedad de las sesiones, incluso cuando sólo exista sospecha de que sean por violencia contra las mujeres.

## **ESPACIOS**

Se atenderá en espacios que garanticen privacidad e intimidad y preferiblemente siempre serán atendidas en consulta solas o, si ellas lo prefieren, en compañía de una persona de su confianza.

Las hijas e hijos de las supervivientes serán atendidas en espacios cálidos.

Se evitará que las mujeres sean atendidas en consulta en compañía de sus parejas, supuesto que se cumplirá siempre que se exista sospecha de la existencia de violencia contra las mujeres.

Se evitará que en el espacio donde se atiende a las supervivientes estén presentes sus hijas e hijos.

## **IDIOMA**

Las supervivientes serán atendidas en su idioma de referencia. Se priorizará que sea una mujer quien realice la traducción o interpretación de lenguaje de signos. Nunca realizarán la traducción las hijas o hijos de las supervivientes, incluso cuando sólo exista sospecha de la existencia de violencia contra las mujeres.

# ÁMBITO: EDUCACIÓN

La violencia en el ámbito educativo incluye la violencia ejercida contra una alumna por parte de otro alumno de un centro educativo situado en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Auñamendi (incluye el bullying), por parte de algún miembro del personal del centro educativo, por parte de algún familiar o persona ajena al personal perteneciente a un centro educativo, y contra una trabajadora o madre de una alumna o alumno.

Es importante considerar que existe un importante componente de género en el fenómeno del bullying (reafirmación de la masculinidad hegemónica). El entorno más habitual suele ser en centros educativos, aunque a día de hoy es necesario observar la violencia digital, realizada a través de las TIC -ciberbullying-.

La coeducación es un término íntimamente ligado a la evolución del concepto de igualdad en el que se asienta y que cuenta con una historia reciente, transitando desde la segregación escolar a la escuela mixta y de esta a la coeducativa, aún sin conseguirse.

En el marco legislativo educativo, el término coeducación aparece por primera vez en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE), como principio de actuación y con la propuesta de incluir formación específica en materia de igualdad en la formación permanente del profesorado. Sobre la concreción de cómo avanzar en la igualdad dentro del sistema educativo destacan la Ley Orgánica 1/2004, del 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género y la Ley Orgánica 3/2007, del 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, poniendo el acento en la inclusión de materias de igualdad en los contenidos educativos.

En la Mancomunidad, existe una red de coordinación de infancia y menores en la que participan:

- Trabajadora Social de SSB y Salud.
- Educadora social.
- Pediatra.
- Orientadora de los centros educativos.

## **RECURSOS DESTINATARIOS:**

- Centros educativos de la Mancomunidad de Auñamendi (4 primaria y 1 hasta secundaria).
- Desde 2015 programas de coeducación y buenos tratos.
- SKOLAE.
- Red de coordinación de infancia y menores.

## **PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN COORDINADA**

Se designará una persona de referencia para la interlocución con otros recursos en materia de violencia contra las mujeres. La persona designada para la coordinación en materia de violencia contra las mujeres y/o que intervenga de forma directa con víctimas supervivientes tendrán formación especializada en esta materia en el enfoque que establece la normativa foral.

La capacitación del personal deberá ser continua. Los recursos tendrán la competencia requerida tanto para poder identificar situaciones de violencia contra las mujeres, a través de una mirada interseccional, es decir, atendiendo a la especial vulnerabilidad de cada mujer por su categoría social; como para trabajar la prevención y el acompañamiento de las mujeres.

Además, tendrán información permanente y actualizada sobre todos los recursos de la red pública de atención a la violencia contra las mujeres en Navarra y en la Mancomunidad y sus procedimientos de acceso.

Toda la intervención que se despliegue desde el ámbito educativo ante un caso de violencia contra las mujeres tiene que regirse por los principios de protección, intervención eficaz, rápida y urgente, no precipitada, así como discreción y confidencialidad.

Según el III. Acuerdo Interinstitucional para la coordinación ante la violencia contra las Mujeres en Navarra (2017) el procedimiento de actuación en el ámbito educativo es el siguiente:

1. En el caso de que se conozca, o exista sospecha fundada, de que alguna alumna es objeto de violencia contra las mujeres y niñas, sea esta física, psíquica o sexual, por parte de algún alumno de un centro educativo de la Comunidad Foral de Navarra, la Dirección del centro educativo es responsable del proceso de actuación y lo coordinará, pudiendo delegar en personal docente del centro dicha coordinación. Tanto el centro como las personas implicadas pueden contar con

el asesoramiento y la intervención de la Asesoría de Convivencia y/o con Inspección Educativa.

- a. Origen del proceso. Cualquier miembro adulto de la comunidad educativa que tenga conocimiento de una situación de violencia contra las mujeres y niñas, incluido el acoso o la intimidación, protegerá a la alumna y comunicará por escrito la situación a la dirección del centro.
- b. Recogida de información. La Dirección articulará la observación sistemática y la recogida de cuantos datos puedan clarificar los hechos y circunstancias de violencia, así como su gravedad. La información disponible se completará y contrastará con la mayor discreción y eficacia posible.
- c. Análisis de la información y adopción de medidas de urgencia. La Dirección convocará a la orientadora y orientador y a cuantas personas del centro considere adecuadas y competentes para analizar y valorar la intervención necesaria en cada caso (normalmente la Comisión de Convivencia), y se adoptarán las medidas que garanticen la inmediata seguridad de la mujer o niña agredida (incluidas aquellas de carácter corrector dirigidas al agresor) que se estimen oportunas, las cuales serán compatibles, en su caso, con las posibles actuaciones policiales que se estén produciendo.
- d. Entrevistas. Se prepararán y concertarán entrevistas individuales con las diferentes partes implicadas y con sus familias, para dar a conocer y recoger información sobre los hechos, determinar si éstos son conocidos por las familias, conocer qué medidas han tomado al respecto, e informar de las actuaciones del centro que les afecten (cuando se trate de menores, en las citaciones se podrá reunir al alumno o alumna y su familia si no se estima contraproducente). Se recogerán igualmente las opiniones y aportaciones que pudieran realizar y se les informará si los hechos son constitutivos de delito y, por tanto, objeto de denuncia.
- e. Plan de intervención. Una vez recogida y analizada toda la información, se determinará si se confirma que es un caso de violencia contra las mujeres y niñas y se trazarán un plan de intervención que recogerá las medidas a aplicar por el centro con las alumnas y alumnos implicados, la información a las familias afectadas, las actuaciones con el resto del alumnado y equipo docente y, en su caso, las comunicaciones que resulten preceptivas o convenientes a otras instancias.
- f. Informe. La persona coordinadora del caso elevará a la Dirección del

centro un informe escrito con el contenido de la investigación y sugerirá en él las propuestas correctoras que considere. La Dirección adoptará las medidas correctoras e informará a la Inspección.

- g. Información a las familias implicadas. Una vez trazado el plan de intervención, se informará a las familias implicadas de las medidas de carácter individual adoptadas con su hija o hijo, así como del resto de medidas de carácter organizativo y preventivo que les puedan afectar.
  - h. Seguimiento y Evaluación. La Dirección del centro se responsabilizará de que se lleven a cabo las medidas previstas en el Plan de Intervención, informando periódicamente a la inspectora o inspector correspondiente del grado de cumplimiento de las mismas y de la situación socioeducativa del alumnado implicado
2. En el supuesto de que se conozca, o exista sospecha fundada, de que alguna alumna sea objeto de violencia contra las mujeres y niñas, sea esta física, psíquica o sexual por parte de algún miembro del personal perteneciente a un centro educativo de la Comunidad Foral de Navarra, se pondrá en conocimiento de la Dirección del centro, quien de forma inmediata lo comunicará a la Inspección Educativa. Todo ello, sin perjuicio de las medidas disciplinarias y de la comunicación obligada a la autoridad judicial competente.
  3. En caso de que algún miembro de la comunidad educativa conozca, o tenga sospecha fundada, de que alguna alumna sea objeto de violencia contra las mujeres y niñas, sea esta física, psíquica o sexual, por parte de algún familiar o persona ajena al personal perteneciente a un centro educativo de la Comunidad Foral, lo pondrá inmediatamente en conocimiento de la Dirección del centro, quien a su vez, tras el correspondiente análisis de la situación, lo comunicará a los Servicios Sociales, la Fiscalía y la Inspección Educativa.
  4. En caso de que algún miembro de la comunidad educativa conozca, o tenga sospecha fundada, de que una trabajadora o la madre de alguna alumna o alumno es objeto de violencia contra las mujeres, sea esta física, psíquica o sexual, lo pondrá inmediatamente en conocimiento de la Dirección del centro, quien, a su vez, tras el correspondiente análisis de la situación, lo comunicará a los Servicios Sociales, la Fiscalía y la Inspección Educativa.

En relación con lo señalado en los anteriores apartados 1), 2), 3) y 4), si la urgencia lo requiere, será adecuada una llamada al teléfono de emergencias 112. Así mismo, en todos los casos, se apoyará e informará a las mujeres y niñas o, en su caso, a sus familias, de los servicios y prestaciones a los que pudieran tener derecho en el

ámbito educativo, o se les derivará hacia quien pueda informarles debidamente.

## **COORDINACIÓN**

### **CON RECURSOS DE ÁMBITO SOCIAL**

- Cuando desde el ámbito educativo exista sospecha de violencia contra las mujeres o las mujeres no sean conscientes de estar viviendo esta violencia, se coordinarán y derivarán el caso, con el consentimiento de las mujeres, y en su caso, de las niñas y de sus tutores o tutoras, y en función de las necesidades que presenta la situación a la trabajadora social de base.
- Cuando desde el ámbito educativo se detecte un caso de violencia contra las mujeres y esta situación sea reconocida por las supervivientes, se coordinarán y con el consentimiento de las supervivientes, derivarán el caso al EAIV.
- En cada educativo se facilitarán hojas o tarjetas informativas con el teléfono del EAIV y se colocarán en lugares visibles.

### **CON EL ÁMBITO POLICIAL**

- Cuando la mujer superviviente exponga su deseo a interponer una denuncia acudirá a la Guardia Civil o Policía Foral más cercana. La mujer presentará denuncia donde ella decida hacerlo, si bien se significa que Guardia Civil dispone de dependencias oficiales en la propia localidad de Burguete.
- En caso sea de gravedad o exista riesgo vital para la superviviente o personas a su cargo, se contactará con el teléfono de emergencias 112 SOS Navarra, que habilitará el protocolo de atención que tiene establecido para estos casos.



8

**COORDINACIÓN  
INSTITUCIONAL**

Para el cumplimiento de la finalidad y objetivos del presente protocolo se establecen dos niveles de coordinación:

### **MESA DE COORDINACIÓN LOCAL (MCL)**

La Mesa de Coordinación Local (MCL), está formada por profesionales de las diversas áreas o entidades municipales o supramunicipales que prestan los servicios dirigidos a mujeres víctimas de violencia machista o agresiones sexuales.

- Participan:
  - Trabajadora Social de Servicios Sociales de Base
  - Educadora Social del Servicio Social de Base
  - Trabajadora Social de Salud
  - Dirección del Centro de Salud
  - Representante de la Guardia Civil de BURGUETE
  - Orientadora de los centros escolares.
  - Equipos de atención integral a víctimas de violencia de género, EAIV

La convocatoria de 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.

Si se estimara necesario, en caso de necesitar por ejemplo asesoramiento especializado, se podrá solicitar la participación puntual de personas profesionales que no han sido nombradas para participar en esta mesa. Igualmente se podrá solicitar la participación puntual de personal político.

La persona responsable de la coordinación de esta mesa será la educadora social.

- Funciones:
  - a. Conocer el protocolo y el procedimiento de actuación conjunta (actuaciones urgentes y actuaciones no urgentes).
  - b. Poner en marcha las medidas recogidas en el protocolo y realizar un seguimiento periódico del mismo.
  - c. Establecer criterios para la detección precoz, mejora de la coordinación y rápida derivación a los agentes responsables ante los casos de alto riesgo.

- d. Detectar posibles desajustes en la coordinación e incorporar o proponer las reorientaciones necesarias.
- e. Conocer, analizar y comunicar la incidencia de la violencia contra las mujeres en la Entidad Local.
- f. Impulsar estrategias de sensibilización y prevención de la violencia adaptada a la Entidad Local, colaborar en su desarrollo y evaluar el impacto.
- g. Realizar acciones de comunicación del protocolo, en el marco del Plan de Comunicación en materia de igualdad de la Entidad Local.
- h. 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.).
- i. Todas aquellas funciones que se establezcan y aprueben en cada protocolo local.

- Reuniones

- Al año se convocarán tres reuniones ordinarias en las fechas acordadas por las personas que la integran.
- Para casos de emergencia o para convocar reuniones extraordinarias será suficiente con que una de las instituciones con representación en la mesa así lo solicite a la educadora social, quien se encargará de realizar la convocatoria.
- La convocatoria de la reunión, orden del día y contenido de la reunión será tarea de la persona responsable de la coordinación (educadora social).
- La redacción del acta de cada reunión será realizada de manera rotativa por diferentes participantes en cada reunión.
- El programa de trabajo anual lo propondrán la trabajadora y la educadora Social, para su posterior validación y aprobación. 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 mesa de coordinación.

- Los compromisos adoptados en la MCL se recogerán en el acta de cada reunión, que será enviada una vez elaborada a las y los integrantes de este grupo, para que realicen aportaciones, antes de ser aprobada definitivamente en la siguiente reunión.

Habrà que tener en cuenta que siempre se deberà cumplir la normativa de protecci3n de datos de caràcter personal de aplicaci3n al caso. En el caso de que exista algùn problema de coordinaci3n con algùn agente supramunicipal, c3mo se va a trasladar la incidencia desde la MTC al INAI/NABI, como organismo encargado de la coordinaci3n a nivel de la Comunidad Foral de Navarra.

### **MESA DE COORDINACI3N POLÌTICA (MCP)**

Esta mesa estarà constituida por el personal polìtico de las instituciones firmantes. Se reunirà al menos una vez al a1o, en la semana posterior a la ùltima reuni3n del a1o de la MTC con la finalidad de conocer el desarrollo del presente protocolo, y con caràcter extraordinario, cuando asì se precise.

Sus principales funciones son:

- Toma de decisiones y aprobaci3n de cambios propuestos.
- Seguimiento y evaluaci3n de los acuerdos derivados del Protocolo.
- Establecimiento de las medidas necesarias para la mejora en la detecci3n, atenci3n, asistencia, reparaci3n y recuperaci3n de las mujeres, asì como para la erradicaci3n todas las violencias que enfrentan las mujeres por el hecho de serlo.

### **SEGUIMIENTO Y EVALUACI3N DEL PROTOCOLO**

El protocolo de actuaci3n no se concibe con un documento cerrado, ya que tanto su elaboraci3n, como las fases de implementaci3n y seguimiento del mismo, estàn planteadas como un proceso de aprendizaje y mejora de la atenci3n en materia de violencia contra las mujeres. Por eso, la evaluaci3n se integra en el protocolo como el punto de partida de otra etapa o ciclo de mejora del mismo.

Puesto que el seguimiento del protocolo es continuo, se plantea una evaluación del protocolo cada cuatro años, con el objeto de poder analizar el impacto del mismo. La responsabilidad de impulsar la evaluación del protocolo la tiene la MCL, aunque la coordinación de este proyecto corresponderá a la educadora y a la trabajadora Social de la Mancomunidad.

Los objetivos de esta evaluación serán:

- ✓ Conocer el grado de cumplimiento de sus objetivos.
- ✓ Analizar la utilidad y funcionamiento de los mecanismos, recursos y procedimientos que el protocolo ha previsto para su implementación y seguimiento.
- ✓ Conocer el impacto y alcance de las mejoras producidas en el sistema de atención a partir de la puesta en marcha del protocolo.
- ✓ Analizar si los principios rectores del protocolo han orientado la intervención realizada desde los diferentes ámbitos que participan en el mismo.
- ✓ Identificar nuevas necesidades y mejoras que puedan ser contempladas en el protocolo a partir de la evaluación realizada por profesionales y usuarias de los recursos y servicios.
- ✓ Poner en marcha, a partir del aprendizaje generado, una nueva etapa de implementación del protocolo que permita actualizar su vigencia.

El despliegue del proyecto de evaluación del protocolo tiene que incluir, además del análisis de fuentes secundarias, la participación de los siguientes grupos de interés:

1. Víctimas supervivientes de la violencia contra las mujeres en la Mancomunidad.
2. La opinión y valoración que hacen las mujeres sobre el protocolo es imprescindible en la evaluación y, si es posible, también la de sus hijas e hijos.
3. Asociaciones de mujeres y grupos feministas con presencia en la zona.
4. Entidades firmantes del protocolo y que participan en los mecanismos de implementación y seguimiento del mismo.
5. Personal de recursos y servicios vinculados con el abordaje de la violencia contra las mujeres.



9

RESPUESTA  
PÚBLICA

Todas las formas de violencia contra las mujeres requieren de rechazo público. Con el objeto de que desde la Mancomunidad de Servicios Sociales de Auñamendi se pueda expresar este rechazo los 365 días del año, el protocolo describirá en este apartado el procedimiento de actuación para los casos de violencia contra las mujeres, adolescentes y niñas que tengan como resultado la muerte de las víctimas o para casos graves de violencia (víctimas supervivientes gravemente lesionadas o agresiones sexuales como violaciones). En los casos de violencia contra las mujeres, adolescentes y niñas graves o con resultado de muerte, y antes de activar el protocolo municipal, se recomienda comunicar el hecho inmediatamente y coordinarse con la Dirección del INAI/ NABI, que tiene un procedimiento de actuación específico para estos casos. En cuanto al procedimiento de actuación para estos casos, en este apartado se deberá recordar:

Todas las formas de violencia descritas en el marco conceptual requerirán respuesta pública, pues como se indica en la exposición de motivos de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género: "I. La violencia de género no es un problema que afecte al ámbito privado. Al contrario, se manifiesta como el símbolo más brutal de la desigualdad existente en nuestra sociedad. Se trata de una violencia que se dirige sobre las mujeres por el hecho mismo de serlo, por ser consideradas, por sus agresores, carentes de los derechos mínimos de libertad, respeto y capacidad de decisión. (...)En la realidad española, las agresiones sobre las mujeres tienen una especial incidencia, existiendo hoy una mayor conciencia que en épocas anteriores sobre ésta, gracias, en buena medida, al esfuerzo realizado por las organizaciones de mujeres en su lucha contra todas las formas de violencia de género. Ya no es un «delito invisible», sino que produce un rechazo colectivo y una evidente alarma social".

#### **ITINERARIO DE ACTUACIÓN ANTE CASOS DE ASESINATO Y SITUACIONES GRAVES POR VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES**

- Confirmar el hecho a través del cuerpo policial que se ha hecho cargo de la investigación.
- Contacto con la superviviente y/o con su familia, según el caso, para, a través de una entrevista personalizada:
  - o 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.). Se recomienda contactar para ello con el Equipo de atención integral a víctimas de la violencia de género.

- 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).
- Convocatoria de Pleno Municipal extraordinario para la aprobación de un texto de rechazo a la violencia contra las mujeres producida y convocatoria de una concentración de repulsa.
- Contacto con el Instituto Navarro para la Igualdad/Nafarroako Berdintasunerako Institutua, para coordinar actuaciones.
- Convocatoria de concentración de rechazo a través de bando municipal, tablón, web, asociaciones de mujeres y grupos feministas de la zona, etc. En esta convocatoria se podrá dar lectura al texto de repulsa aprobado por el Pleno municipal. 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.

En cuanto a la comunicación realizada, el contenido de los mensajes a trasladar en textos oficiales tendrá que:

- ✓ Contextualizar la violencia contra las mujeres como una grave violación de los derechos humanos que no puede quedar sin respuesta.
- ✓ Referirse a estos hechos como “violencia contra las mujeres”, “violencia machista” o “violencia sexista”.
- ✓ Evitar utilizar “crimen pasional”, “violencia de pareja”, “violencia doméstica”, “homicidio”.
- ✓ No culpabilizar a las mujeres, ni justificar la violencia, por ningún motivo.
- ✓ No dar información sobre la procedencia de las mujeres, etnia, situación personal, familiar o laboral, ni de sus hijas e hijos si los hubiera.

Se garantizará que los mensajes se apoyan en datos e información real y que se alinea con la pedagogía de la igualdad, y que todas las personas intervinientes caminan hacia un mismo fin y en la misma dirección.

Por último, es fundamental el respaldo público institucional en estos actos, para luchar contra la violencia de género, y en las líneas de este protocolo, visibilizar la naturaleza pública de la opresión manifestada, esta vez, en violencia de género, y el compromiso de la administración pública ante estas actuaciones, con el ánimo de que no se entienda como una responsabilidad del Movimiento Feminista o de la ciudadanía.

## PROPUESTA TEXTO CONVOCATORIA RECHAZO

“La Mancomunidad de Servicios Sociales de Auñamendi, convoca a la ciudadanía a una concentración de repulsa por el nuevo caso de violencia contra las mujeres ocurrido en (nombre entidad). Esta concentración, que será silenciosa, tendrá lugar el día X, a las X horas, en (lugar). La Mancomunidad, a través de esta convocatoria, quiere mostrar su rechazo y condena a cualquier forma de violencia contra las mujeres, su apoyo y solidaridad a la familia y su compromiso por trabajar para que se haga efectivo el derecho de las mujeres a una vida en paz y libre de violencia”.

Por su parte, será necesario articular una actuación homogénea y coordinada que permita mejorar la respuesta de la Mancomunidad ante las situaciones de violencia contra las mujeres en los espacios festivos. Así, a modo resumen, según la “guía para la elaboración de protocolos locales de coordinación de la actuación ante la violencia contra las mujeres” se seguirán las siguientes recomendaciones:

- Es importante que la Entidad no ponga en marcha ningún tipo de respuesta improvisada hasta contrastar la información recibida, aunque exista presión de los medios de comunicación para hacerlo, y siempre respetando la privacidad de la víctima.
- Según la gravedad y la repercusión pública del hecho, es importante tener en cuenta la importancia de que el posicionamiento público esté concluido en el menor tiempo posible desde el conocimiento del hecho por parte de la Entidad. En agresiones sexuales y/o casos graves, se precisa la coordinación con el Instituto Navarro para la Igualdad/Nafarroako Berdintasunerako Institutua, que tiene un protocolo específico para estos casos.

### Respecto a la Comunicación

- Se constituye la Mesa Gestora de Comunicación: Alcaldía, Trabajadora Social y educadora social y Policía Local.
- Desde el área de igualdad se elabora una propuesta de Declaración Institucional.
- Pleno Extraordinario: Convocatoria de concentración oficial de rechazo.
- Se otorga un lugar central a lo acontecido en la web municipal (por ejemplo, poner la página de inicio en negro con la mano lila en medio), en redes sociales y otros soportes de comunicación.

- Se decidirá si colocar una pancarta o la lona con la mano lila/roja en la fachada de la Mancomunidad, o en su caso, del Ayuntamiento.
- Se decide si se colocan las banderas a media asta y durante cuánto tiempo
- Desde Secretaría se envía al resto de Entidades Locales la Declaración Institucional para solicitar su adhesión a través de la Federación Navarra de Municipios y Concejos.
- Se podrá enviar una nota de agradecimiento a la ciudadanía por su movilización firmada por Alcaldía y colgada en la Web Municipal, Facebook, etc.
- Se podrá enviar una nota de agradecimiento, firmada por Alcaldía, dirigida a todos los Ayuntamientos que remitan muestras de condolencia y de apoyo a la familia, a través de la Web municipal.

### **Tratamiento de la información**

Toda la información será de carácter confidencial y sólo el personal que interviene directamente en el caso, en función de su responsabilidad profesional, conocerá datos identificativos de la mujer que ha sufrido violencia o de su agresor.

Así mismo, la Entidad Local y otras entidades implicadas en el protocolo evitarán dar informaciones que puedan identificar o relacionar a la víctima con su entorno, para preservar su derecho a la intimidad y evitar una doble victimización y sólo se aportarán datos generales que identifiquen el tipo de violencia ejercida/sufrida, necesaria para justificar las medidas adoptadas.

The background is a solid light purple color. It is populated with numerous 3D rectangular blocks of various sizes and orientations. These blocks are rendered in a gradient of colors, ranging from a light lavender to a deep, dark blue-purple. The blocks are scattered across the frame, some appearing to float or be stacked, creating a sense of depth and movement. The word "ANEXOS" is centered in the middle of the image in a large, bold, white, sans-serif font. The letters are slightly shadowed, making them stand out against the busy, geometric background.

# ANEXOS

# **ANEXO I. Recursos y ayudas para mujeres víctimas de violencia de género**

## **A) COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL**

El Instituto Navarro para la Igualdad es el organismo encargado de coordinar, impulsar y evaluar las políticas públicas para la prevención y atención de la violencia contra las mujeres en la Comunidad Foral de Navarra.

### **INSTITUTO NAVARRO PARA LA IGUALDAD / NAFARROAKO BERDINTASUNERAKO INSTITUTUA**

Alhondiga, 1-2º / Alondegi Kalea, 1-2º Solairua •

31002 Pamplona-Iruña Teléfono: 848421588

[www.igualdaddegenero.navarra.es](http://www.igualdaddegenero.navarra.es)

## **B) UNIDAD DE COORDINACIÓN CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER DE LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO**

Depende orgánicamente de la Delegación del Gobierno y funcionalmente del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Entre sus competencias están las de promover y favorecer la colaboración entre las distintas instituciones y proponer a la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género la elaboración de planes de colaboración y sus protocolos de actuación, de forma que garanticen la ordenación de las actuaciones y procedimientos de prevención, asistencia y persecución de los actos de 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 sus competencias se desarrollan en colaboración con los Organismos de la Comunidad Autónoma de Navarra a partir de los protocolos de coordinación establecidos.

### **UNIDAD DE COORDINACIÓN CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER**

Plaza de las Merindades S/N • 31071 Pamplona

Teléfono: 948 979 000 • Fax: 948 979 140

## C) INFORMACIÓN GENERAL

### **INSTITUTO NAVARRO PARA LA IGUALDAD/ NAFARROAKO BERDINTASUNERAKO INSTITUTUA**

Toda la información, orientación y asesoramiento sobre procedimientos, recursos y servicios contenidos en este Protocolo se facilita en:

### **INSTITUTO NAVARRO PARA LA IGUALDAD / NAFARROAKO BERDINTASUNERAKO INSTITUTUA**

Alhondiga,1-2º / Alondegi Kalea, 1-2º Solairua •

31002 Pamplona-Iruña Teléfono: 848421588

[www.igualdaddegenero.navarra.es](http://www.igualdaddegenero.navarra.es)

### **TELÉFONO 016**

El 016 es un servicio telefónico de información y asesoramiento jurídico en materia de violencia contra las mujeres, que depende del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Es completamente gratuito y la llamada no queda reflejada en la factura.

Tiene como objetivo prestar un servicio telefónico de información y asesoramiento adecuados a la situación personal de las víctimas supervivientes en todo el territorio, con independencia del lugar de residencia. En casos de emergencia pueden derivar las llamadas al 112 de la Comunidad Foral de Navarra.

Se atienden las demandas de información las 24 horas del día, 365 días al año, en 52 idiomas: castellano, euskera, catalán, gallego, inglés, francés, alemán, portugués, chino mandarín, ruso, árabe, rumano, búlgaro, tamazight y otros 38 idiomas a través de un servicio de teletraducción.

- Derivación de llamadas realizadas por menores de edad al Teléfono ANAR de Ayuda a Niños y Adolescentes: 900202010
- Derivación de llamadas relacionadas con la trata de mujeres y niñas con fines de explotación sexual al teléfono del Ministerio del Interior: 900105090
- Las personas con discapacidad auditiva y/ o del habla pueden comunicarse con el 016 a través de los siguientes medios:

**Teléfono de texto (DTS) a través del número 900 116 016**

**Servicio Telesor** a través de la propia página web de Telesor. En este caso se precisa conexión a Internet. <https://www.telesor.es>

**Teléfono móvil o PDA.** En ambos casos se necesita instalar una aplicación gratuita siguiendo los pasos que se indican en la página web de Telesor. <https://www.telesor.es>

**Servicio de videointerpretación visual** a través de la página <http://www.svisual.org>

## **TELÉFONO 012-INFOLOCAL**

El Servicio de atención Ciudadana presta información sobre recursos y prestaciones de ámbito autonómico.

### **D) SERVICIOS DE URGENCIA**

#### **TELÉFONO DE URGENCIAS 112 SOS NAVARRA**

Coordina las atenciones tanto de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad, como de los Centros Hospitalarios, del Centro de Urgencias, asistencia urgente psicológica y jurídica, Órganos Jurisdiccionales y de cuantas instancias deban intervenir en toda situación de extrema gravedad o peligro inminente. La comunicación telefónica es gratuita y funciona de lunes a domingo durante las 24 horas. Es un servicio del Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia del Gobierno de Navarra. El Centro de recepción de llamadas de Emergencia SOS Navarra dispone de un teléfono con una configuración especial, que permite realizar una recepción de llamadas (en formato sms) de personas con imposibilidad de comunicación convencional (sordas y mudas) con el centro 112, a fin de avisar sobre un incidente en el cual se ha visto involucrada la persona, o bien dar aviso sobre un incidente que se está presenciando en ese momento. Este número de teléfono es 650 738 005.

#### **CENTRO DE URGENCIAS**

Este recurso de acogida proporciona alojamiento de urgencia y apoyo a las mujeres, junto con sus hijas e hijos menores o personas sujetas a tutela, curatela, guardia o acogimiento de la misma, durante el plazo máximo de un mes. Se accede a través del teléfono 112 SOS Navarra.

#### **SERVICIO DE ASISTENCIA JURÍDICA PERMANENTE**

Provee de asistencia jurídica gratuita a todas las mujeres que se encuentren en situación de urgencia en cualquier punto de Navarra, todos los días del año y a todas las horas del día. Asesora y acompaña en la interposición de denuncia a las mujeres que así lo decidan. Este servicio se presta a través del Servicio de Atención Jurídica a las Mujeres, SAM. Se accede a este servicio a través del teléfono 112 SOS Navarra o a requerimiento de las instancias intervinientes en el Protocolo de actuación conjunta.

### **ATENCIÓN PSICOLÓGICA DE URGENCIA**

Ofrece gratuitamente intervenciones urgentes de acompañamiento y apoyo psicológico a las mujeres y sus hijas e hijos las 24 horas del día. Este servicio depende del Servicio Social de Justicia y se accede a él a través del teléfono 112 SOS Navarra, o por requerimiento de las y los profesionales (policías, personal sanitario, personal judicial...) que intervienen en estas situaciones de urgencia.

## **E) RECURSOS JURÍDICOS Y JUDICIALES**

### **JUZGADOS**

Existe un único Juzgado de Violencia sobre la Mujer de forma exclusiva, Juzgado de Violencia sobre la Mujer Nº 1 de Pamplona, pero en todos los Partidos Judiciales de Navarra los juzgados tienen asumidas las competencias en la materia de violencia contra las mujeres.

#### **JUZGADO DE VIOLENCIA SOBRE LA MUJER Nº 1 DE PAMPLONA**

C/ San Roque, 4 - 2ª planta • 31011 PAMPLONA

Teléfono: 848 424 380

#### **JUZGADO DE 1ª INSTANCIA E INSTRUCCIÓN Nº 2 DE TUDELA**

C/ Pablo Sarasate, 4 - 2ª planta • 31500 Tudela

Teléfono: 948 413 066

#### **JUZGADO DE 1ª INSTANCIA E INSTRUCCIÓN Nº 1 DE TAFALLA**

Avda. Severino Fernández, 52-1º • 31300 Tafalla

Teléfono: 948 700 095

#### **JUZGADO DE 1ª INSTANCIA E INSTRUCCIÓN Nº 1 DE ESTELLA**

Plaza San Martín, 4 - 2.ª planta • 31200 Estella

Teléfono: 948 550 193

### **JUZGADO DE 1ª INSTANCIA E INSTRUCCIÓN Nº 2 DE AOIZ**

C/ Nueva, nº 13 - 2ª planta • 31430 Aoiz

Teléfono: 948 336 630

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

C/ San Roque, 4 - 1 planta • 31011 Pamplona

Teléfono: 848 424 565

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

El Instituto Navarro de Medicina Legal (INML) es un servicio auxiliar a los órganos judiciales de la Comunidad Foral. Sus funciones incluyen la emisión de informes y dictámenes médico-legales solicitados por los juzgados y el control de personas lesionadas y valoración de daños corporales que sean objeto de actuaciones procesales. En lo referido a la violencia contra las mujeres cuentan con una Unidad Forense de Valoración Integral (UFVI).

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

C/ San Roque, 4 • 31011 Pamplona

Teléfono: 848 424 032 / 848 424 030

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

El Instituto Navarro para la Igualdad impulsa y financia, con los Colegios de Abogacía de Navarra, un servicio de asesoramiento jurídico general y gratuito, que contempla con carácter prioritario toda la información, orientación y asesoramiento precisos 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 Mujeres Víctimas de la Violencia de Género (EAIV). Para acceder al SAM, hay que contactar con los EAIV (consultar el teléfono en la descripción de este recurso). El Colegio de Abogacía de Pamplona, además, presta asesoramiento en su

sede los lunes, miércoles y viernes, en horario de 16:30 a 17:00 horas, salvo los meses de julio y agosto, en que el horario es de 10:00 a 12:00 horas.

## **SERVICIO SOCIAL DE JUSTICIA**

Este servicio, además de la atención psicológica de urgencia, tiene entre sus funciones las de prestar apoyo jurídico, psicológico permanente y asistencial a las mujeres así como ser Punto de Coordinación de las órdenes de protección en Navarra.

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

C/ San Roque, 4 Planta baja. Palacio de Justicia • 31011 Pamplona.

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

## **F) RECURSOS POLICIALES**

Los diferentes Cuerpos y Fuerzas de Seguridad contemplan diversas actuaciones de protección a las mujeres. Además de intervenciones de urgencia, también llevan a cabo labores de seguimiento de órdenes de protección a través de medios personales y electrónicos. Asimismo, tienen establecidos sistemas de vigilancia y control de aquellas mujeres en función de la valoración policial del riesgo. En las situaciones de urgencia se puede contactar a través de 112 SOS Navarra con todos los cuerpos policiales. Las mujeres pueden acudir y/o presentar denuncias, en el supuesto de no precisarse un desplazamiento policial por una situación de riesgo, en la comisaría o cuartel más cercano a su domicilio o lugar donde se haya producido la agresión.

## **POLICÍA FORAL DE NAVARRA**

En la Policía Foral es la Brigada Asistencial la dedicada a investigar los delitos relacionados con la violencia contra las mujeres. Puede iniciarse con una actuación efectuada por patrulla uniformada de cualquier comisaría, pero siempre deriva al personal especializado perteneciente a la Brigada, a excepción de los casos del ámbito territorial de la Comisaría de Tudela, que son atendidos directamente por el personal adscrito al Área de Investigación Criminal, con destino en esta Comisaría.

## **COMISARÍA DE SANGÜESA**

Calle Padre Raimundo Lumbier, 15 • 31400 Sangüesa

Correo electrónico: [dfsanguesa@navarra.es](mailto:dfsanguesa@navarra.es)

Teléfono: 948 871 614

## **POLICÍA MUNICIPAL DE PAMPLONA**

La recepción de la denuncia y elaboración del atestado por personal especializado en violencia contra las mujeres se realiza en la Oficina de Atención al Ciudadano dependiente de la Brigada de Policía Judicial. La Brigada de Protección y Atención Social, con personal especializado, se hace cargo de la asistencia a la víctima y de dar la protección que corresponda, según el caso, trabajando en coordinación con otros servicios.

### **POLICÍA MUNICIPAL DE PAMPLONA**

Monasterio de Irache Nº 2 • 31011, Pamplona

Teléfono de urgencias servicio 24 horas: 092

Teléfono Oficina de Atención al Ciudadano servicio 24 horas:

948 420 630 / 948 420 629 / 948 420 631

Brigada de Protección y Atención Social (UPAS) servicio de 06:30 a 22:30 horas: 948 420 632

## **CUERPO NACIONAL DE POLICÍA**

Tiene un procedimiento de actuación específico en relación con las mujeres víctimas de violencia de género, a través de la Brigada Provincial de la Policía Judicial. Se puede contactar a través del Tfno. 091 y 112 SOS Navarra.

### **JEFATURA SUPERIOR DE POLICÍA NACIONAL. UNIDAD DE FAMILIA Y MUJER (UFAM)**

C/ General Chinchilla 3 • 31002 Pamplona

Teléfono: 948 299 779 y 091 (24 horas)

### **COMISARÍA LOCAL DE POLICÍA NACIONAL DE TUDELA**

Brigada Local de Policía Judicial C/ Padre Lasa 7 • 31500 Tudela

Teléfono: 948 402 500

**GUARDIA CIVIL** La Guardia Civil en Navarra tiene Puestos (Dependencias) en la localidad de Burguete. No todos los Puestos están abiertos ininterrumpidamente, 24 horas al día, 365 días al año, si bien en aquellos que permanecen cerrados en algún tramo del día, ante el requerimiento de un servicio, a través de la sala COS (062), se le envía una patrulla que atiende la demanda. Si el caso reviste mayor gravedad, lo derivarán a los PAES (Punto de Atención Especializada), ubicados en Estella, Pamplona, Tafalla y Tudela; en casos extremos lo asumirá el EMUME (Equipo Mujer-Menor), sito en Pamplona. En caso de urgencia o ante cualquier necesidad, se recomienda utilizar el teléfono 062 (urgencias Guardia Civil).

Cuartel Guardia Civil Burguete

Ctra. N-135 Km. 45.500

Auritz/Burguete

948 760 006

Zona/Comandancia de Navarra

Equipo Mujer-Menor (EMUME)

Avenida de Galicia número 2

Pamplona

948 29 68 50 Ext. 5262

## **G) RECURSOS DE ATENCIÓN SOCIAL**

### **SERVICIOS SOCIALES DE BASE**

Los 45 Servicios Sociales de Base, SSB, implantados en toda la Comunidad Foral de Navarra, dependientes de las Entidades Locales, son la puerta de entrada al sistema de servicios sociales. Desde los SSB la atención integral a las mujeres que enfrentan una situación de violencia se realiza con el apoyo de los Equipos Especializados de Atención Integral a Víctimas de la Violencia de Género, EAIV, dentro de la red de atención primaria.

### **MANCOMUNIDAD DE SERVICIOS SOCIALES AUÑAMENDI**

Orreaga Kalea, 37, 31640 Burguete, Navarra

[Teléfono: 948 79 04 39](tel:948790439)

## **EQUIPOS DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO**

Los Equipos de Atención Integral a Víctimas de la Violencia de Género, EAIV, son un recurso de Gobierno de Navarra, gratuito, gestionado por el Instituto Navarro para la Igualdad, que tienen la finalidad de informar y atender de manera integral a las mujeres en situación de violencia, así como a sus hijas e hijos y otras personas que estén bajo su responsabilidad. Los EAIV son prestaciones garantizadas de la Cartera de Servicios Sociales de Ámbito General, aprobada mediante el Decreto Foral 169/2008. El acceso a los EAIV se realiza con carácter general mediante derivación informada de los Servicios Sociales municipales, de los Recursos de Acogida, de otros profesionales o a demanda expresa de las mujeres. Estos equipos están compuestos por profesionales del trabajo social, psicología y educación social. El asesoramiento jurídico desde estos equipos se presta desde el Servicio de Atención Jurídica a Mujeres, SAM. Los cuatro EAIV que existen en Navarra funcionan en las Áreas de Servicios Sociales de Comarca de Pamplona-Iruña-Área Noreste-Área Noroeste, Estella-Lizarra, Tafalla y Tudela.

## **EQUIPO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO (EAIV) ÁREAS DE LA COMARCA DE PAMPLONA-IRUÑA, NOROESTE Y NORESTE:**

Teléfonos: 948 004 952 / 9480 049 53

## **RECURSOS DE ACOGIDA: CENTRO DE URGENCIAS, CASA DE ACOGIDA Y PISOS TUTELADOS**

Existen tres recursos de acogida de Gobierno de Navarra, gestionados por el Instituto Navarro para la Igualdad, gratuitos, y dirigidos a las mujeres que deben abandonar su domicilio y no disponen de otro, o en las que su situación es de especial riesgo. Los tres recursos son prestaciones garantizadas de la Cartera de Servicios Sociales de Ámbito General.

- **CENTRO DE URGENCIAS:** Servicio especializado que facilita el acogimiento inmediato y temporal a las mujeres y sus hijas e hijos menores convivientes. Presta servicio las 24 horas, todos los días del año y la estancia es de una semana, prorrogable a un mes. Se accede a través del teléfono 112 SOS Navarra y el primer traslado se hace siempre con la policía.
- **CASA DE ACOGIDA:** Recurso residencial de media estancia para la recuperación de las mujeres y de sus hijas e hijos. Para ello, ofrece un

tratamiento integral de atención y recuperación, que incluye alojamiento, apoyo y acompañamiento y seguimiento individualizado. El tiempo de permanencia es de seis meses, prorrogable. Se accede a través del Centro de Urgencias, Equipos de Atención Integral a Mujeres Víctimas de la Violencia de Género, Juzgados, Centro Salud y otros recursos especializados en la prevención y atención de la violencia contra las mujeres.

- **PISOS RESIDENCIA:** Recurso residencial que da continuidad y consolida el plan de intervención integral llevado con las mujeres y sus hijas e hijos en la Casa de Acogida. Tienen como finalidad facilitar la incorporación social de las mujeres y que puedan vivir de forma autónoma e independiente, en un ambiente normalizado. El plazo máximo de estancia es de un año, prorrogable. Se accede a través de la Casa de Acogida.

## **PRESTACIONES Y AYUDAS ECONÓMICAS PARA MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA**

Renta Garantizada Prestación económica garantizada dirigida a personas que no tienen cubiertas sus necesidades básicas y que cumplan los requisitos previstos en la Ley Foral. Se solicita y tramita a través del Servicio Social de Base. Existe un procedimiento abreviado para los casos de violencia contra las mujeres.

Más información: Departamento de Derechos Sociales

Teléfonos: 902 165 170 / 848 426 900

Ayudas económicas

- 1) Ayudas de Emergencia Social para víctimas de la violencia de género: Dirigidas a mujeres que en el momento de la solicitud se encuentren en grave riesgo personal, deban abandonar su residencia actual y carezcan de medios económicos para hacer frente a necesidades básicas puntuales. Son una prestación garantizada. Se pueden solicitar todo el año.

Más información: Instituto Navarro para la Igualdad / Nafarroako Berdintasunerako Institutua.

Teléfono: 848 421 588

- 2) Ayudas para víctimas de violencia de género que acrediten insuficiencia de recursos económicos y unas especiales dificultades para obtener empleo: Dirigidas a mujeres que acrediten insuficiencia de recursos económicos y unas especiales dificultades para obtener un empleo, que cumplan, entre otros, los

siguientes requisitos: no convivir con el agresor, nivel de renta bajo y tener dificultades para obtener un empleo. Son una prestación garantizada. Se pueden solicitar todo el año.

Más información: Instituto Navarro para la Igualdad / Nafarroako Berdintasunerako Institutua.

Teléfono: 848 421 588

- 3) Renta Activa de Inserción (RAI): Dirigidas a personas desempleadas con especiales necesidades económicas y dificultad para encontrar empleo. La ayuda incluye un itinerario personalizado para la inserción laboral de las víctimas supervivientes. Son ayudas de carácter estatal, gestionadas por la Delegación Provincial del INEM en Navarra y derivadas al Servicio Navarro de Empleo. No son ayudas específicas dirigidas a mujeres en situación de violencia. Se puede solicitar durante todo el año.

Más información: Servicio Navarro de Empleo/Nafar Lansare

Teléfono: 848 424 400

- 4) Otras ayudas a las que pueden acceder mujeres en situación de violencia: Ayudas económicas para conciliar la vida personal, familiar y laboral cuando se trata de una única persona adulta que tiene a su exclusivo cargo y cuidado a los menores; ayudas de apoyo a la integración familiar y social; Subvención a entidades Locales para la concesión de Ayudas de Emergencia Social, etc.

Más información: Instituto Navarro para la Igualdad / Nafarroako Berdintasunerako Institutua

Teléfono: 848 421 588

## H) RECURSOS SANITARIOS

Los Centros de Atención Primaria de Salud, Consultorios de Salud, Centros de atención sexual y reproductiva (CASSyR), los Centros de Salud Mental y los Hospitales públicos de Navarra, tienen un Protocolo de actuación sanitaria para los casos violencia contra las mujeres. La información sobre el Centro de Salud u Hospital que corresponde a las mujeres puede obtenerse en:

SERVICIO NAVARRO DE SALUD/OSASUNBIDEA. ATENCIÓN PRIMARIA Plaza de la Paz s/n • 31002 Pamplona

Teléfono: 848 429 300

COMPLEJO HOSPITALARIO DE NAVARRA

C/ Irunlarrea 4 • 31008 Pamplona

Teléfono: 848 422 222 / 848 429 400

HOSPITAL “REINA SOFÍA”

Ctra. Tarazona Km 3 • 31500 Tudela

Teléfono: 848 434 000

HOSPITAL “GARCÍA ORCOYEN”

C/ Santa Soria • 31200 Estella

Teléfono: 848 435 000

### I) RECURSOS DE EMPLEO

El Servicio Navarro de Empleo es el instrumento gestor de las políticas activas de empleo que se desarrollan en la Comunidad Foral de Navarra y presta servicios de información y orientación para la inserción laboral, acompañamiento individualizado, formación, intermediación laboral, programas experimentales, etc. Cuenta con 10 agencias de empleo y el Centro de Formación Iturrondo.

Más información:

SERVICIO NAVARRO DE EMPLEO-NAFAR LANSARE

C/ Arcadio M<sup>a</sup> Larraona 1 • 31008 Pamplona Teléfono: 848 424 400

### J) RECURSOS EN EL ÁMBITO EDUCATIVO

El Departamento de Educación del Gobierno de Navarra cuenta la Asesoría de Convivencia, que es la unidad responsable para las situaciones de violencia en el ámbito escolar y educativo. La Asesoría colabora en la prevención de la violencia en los centros educativos facilitando instrumentos para mejorar la convivencia tanto en las relaciones entre iguales, como entre los diferentes sectores que componen la comunidad educativa, proporcionando asesoramiento directo a alumnado, profesorado y familias a través de la línea de teléfono gratuito y de correo electrónico.

ASESORÍA DE CONVIVENCIA

Teléfono: 848 423 215 / 848 426 460

Email: [convive@navarra.es](mailto:convive@navarra.es)

## **K) RECURSOS EN EL ÁMBITO DE LA VIVIENDA**

El Servicio de Vivienda, dependiente del Departamento de Derechos Sociales, atiende consultas sobre acceso a vivienda protegida, rehabilitación protegida y ayudas existentes.

### **SERVICIO DE VIVIENDA**

Alhóndiga N°1, 1º • 31002 Pamplona

Tfno: 848 427 570

El Departamento de Derechos Sociales cuenta también con una entidad encargada de la tramitación del acceso a la vivienda protegida. Ese acceso, aun cuando sea vía reserva preferente, requiere de previa inscripción en el Censo de solicitantes de vivienda protegida. En lo referido a la Información sobre inscripción en el Censo, condiciones de adjudicación, y ayudas y características de las viviendas protegidas, la entidad pública NASUVINSA (Navarra de Suelo y Viviendas, S. A) atiende a la ciudadanía en la siguiente dirección:

### **NASUVINSA**

Avda. de San Jorge, 8, bajo λ 31012 Pamplona

Tfno: 848 420 600

### **Aplicación ALERTCOPS.**

AlertCops, una aplicación para que los ciudadanos puedan denunciar más rápida y efectivamente todo tipo de situaciones de peligro, ya sean, agresiones por violencia contra la mujer, robos, agresiones, acoso, actitudes vandálicas, pedir auxilio, etcétera.

Esta app está disponible tanto para iPhone como para móviles Android. Bastará con entrar en la tienda de aplicaciones de tu teléfono y descargar e instalar la aplicación "AlertCops".

Una vez instalada en tu móvil la app y evita situaciones de riesgo que incluye un chat directo con Guardia Civil o Policía. En menos de 5 segundos estarás conectado con las Fuerzas de Seguridad.

En la parte superior de la app veremos dos apartados para chatear o llamar directamente a la Guardia Civil o a la Policía Nacional. Al hacerlo se activará una alerta

que le otorgará nuestra localización al agente que nos atienda. Desde ese mismo chat podremos enviar fotos e incluso vídeos.

Es muy interesante que no haga falta realizar una llamada telefónica, solo con el chat se puede informar a tiempo real. Sí estas sufriendo una agresión y puedes llamar porque tú agresor reside contigo, puedes utilizar esta herramienta.

La aplicación también cuenta con un apartado, al que han llamado "Guardián", que nos permitirá **compartir la ubicación con las personas que elijamos**. Del mismo modo, podremos ver en el mapa la localización de las personas que nos hayan escogido como guardianes. En este sentido, un protegido podrá tener un máximo de tres guardianes y viceversa.

Asimismo, la propia aplicación nos enviará **alertas y avisos de interés** relacionados con la seguridad ciudadana según la zona en la que nos encontremos. Una idea excepcional para que los ciudadanos estén prevenidos y alerta en caso de urgencia.

Se puede utilizar en cualquier parte del territorio nacional, por ejemplo, cuando nos vamos de vacaciones y siempre se conecta de manera inmediata con Policía y Guardia Civil.

# Mapa de recursos para profesionales

## Coordinación e información general:

Mancomunidad de Servicios Sociales de Auñamendi

## Recursos públicos para la atención a la violencia contra las mujeres en Auñamendi

## SITUACIONES DE EMERGENCIA O GRAVEDAD:

### Teléfono 112 SOS Navarra

A través de este teléfono se coordinan actuaciones y se provee urgentemente a las víctimas supervivientes de la asistencia necesaria (policial, médica, jurídica, psicológica, de alojamiento, etc.).

### SOCIALES

#### Mancomunidad de Servicios Sociales de Auñamendi

C/ Roncesvalles (Casa de Cultura) 31640

Auritz/Burguete

948 79 04 39

#### EAIV Comarca

#### Pamplona y Zona norte

C/ Etxaburua 27,

Berriozar

608 31 35 33

### POLICIALES

#### Policia Foral

Av. Padre Raimundo de Lumbier, 15, 31400

Sangüesa, Navarra

948 87 16 14

#### Guardia Civil

Ctra. Pamplona-Francia, 7,

31640 Burguete

948 76 00 06

### JURÍDICOS Y JUDICIALES

#### SAVD (Oficina de Atención a las Víctimas del Delito)

Palacio de Justicia de Pamplona, frente a Juzgado Decano.

Plaza Juez Elío 1, Planta Baja

848 42 33 76

848 42 13 87

(Asesoramiento telefónico y presencial con cita previa)

### SALUD

#### Centro de salud Burguete

Atención Primaria y Punto de Atención Continuada Rural 24h  
C/ Berexi, S/N, 31640 (Burguete)

348 76 03 00

#### Centro de salud mental

Más información sobre recursos: Guía para profesionales, protocolo de actuación conjunta ante la violencia contra las mujeres en Navarra.

## ANEXO II. Guías y recursos útiles

### GOBIERNO DE NAVARRA

1. [Violencia contra las mujeres mayores. Interacción del sexismo y edadismo](#)
2. [Díptico de recursos para mujeres en situación de prostitución](#)
3. [Folleto informativo sobre la trata de mujeres con fines de explotación sexual](#)
4. [Guía para profesionales. Protocolo de actuación conjunta ante la violencia contra las mujeres en navarra](#)
5. [Protocolo de coordinación y actuación con mujeres y niñas víctimas de trata con fines de explotación sexual](#)
6. Folletos informativos sobre recursos y prestaciones en materia de violencia contra las mujeres
  - a. [VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES Qué es, cómo actuar, a dónde acudir](#)
  - b. [Violencia contra las mujeres: guía para jóvenes](#)
  - c. [SAM servicio de atención jurídica a las mujeres](#)
7. [Laboratorio 'Prevención de la violencia de género en la adolescencia. Preguntas, juegos y actividades'](#)
8. [Protocolo para la prevención y actuación ante la mutilación genital femenina en Navarra](#)

### MINISTERIO DE IGUALDAD

- [Guía de DERECHOS de las mujeres víctimas de violencia de género](#)
- [Detectar la violencia de género: díptico general](#)

## ANEXO III. Ficha de recogida de información

|                     |        |  |          |
|---------------------|--------|--|----------|
| FECHA               |        | TRABAJADORA SOCIAL   |          |
| NOMBRE              |        | APELLIDO   |          |
| SEXO                |        | TELÉFONO   |          |
| FECHA DE NACIMIENTO |        | LUGAR DE NACIMIENTO  |          |
| DIRECCIÓN           |        | MUNICIPIO  |          |
| SITUACIÓN ACTUAL    |        | <input type="checkbox"/> SOLTERA<br><input type="checkbox"/> VIUDA<br><input type="checkbox"/> SEPARADA<br><input type="checkbox"/> CASADA |          |
| PUESTO DE TRABAJO   |        | ENTRADAS ECONOMICAS  |          |
| HIJOS / HIJAS       | NOMBRE | SEXO   | EDAD     |
|                     |        |  |          |
|                     |        |  |          |
|                     |        |  |          |
| PERSONAS DEPEND.    | NOMBRE | SEXO   | RELACIÓN |
|                     |        |  |          |
|                     |        |  |          |
| NOTAS               |        |  |          |
|                     |        |  |          |

## ANEXO IV. FICHA de autorización para informar del caso a los centros de Salud y centros educativos

Yo, Dña/D..... con DNI nº ..... autorizo a la Mancomunidad de Servicios Sociales de Auñamendi a que informe sobre mi caso o sobre el caso de mi hija en el centro.....

Los datos facilitados serán utilizados únicamente para derivar a servicios y recursos que darán una respuesta de acuerdo a mis necesidades/ a las necesidades de mi hija.

Doy mi autorización para que las personas profesionales tengan dicha información y la puedan utilizar para realizar una óptima intervención integral.

Se me ha comunicado que tengo derecho a recibir información sobre cada paso que se va a dar en la intervención.

Asimismo, se me ha comunicado que en cualquier momento puedo revocar la presente autorización.

Para que quede constancia de mi autorización, procedo a firmar este documento.

En \_\_\_\_\_, a ..... de ..... de 202.....

**Firma**

Nik,..... andreak/jnak, ..... NAN zenbakia dudanak baimena ematen diot Auñamendi Gizarte zerbitzuetako mankomunitateari. nire/nire alabaren kasuaren berri emateko ..... zentroan.

Emandako datuak beti ere nire alabaren/nire beharrezanez hobekien erantzun dieten zerbitzu eta baliabideetara bideratzeko erabiliko dira.

Baimena ematen dut baita eskuhartze integrala eman ahal izateko, profesionalak informazio honetaz jakitun izatea eta berari erabiltzea beti ere xedea eskuhartzerik egokiena emateko bada.

Jakinarazi zait, eskuhartze prozesuan ematen diren pausuei buruz informatuta egoteko eskubidea daukadala.

Jakinarazi zait baita, edozein momentutan baimen hau ezeztatu ahal dudala.

Baimena eman dudala baieztatzeko, dokumentu hau sinatzen dut.

\_\_\_\_\_, 202...ko .....(a)ren.....(e)an

**Sinadura**

## ANEXO V. Pautas específicas para la atención

Los derechos humanos son universales y se aplicarán a todas las personas sin discriminación alguna por razón de sexo, raza, color, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, pertenencia a una minoría nacional, fortuna, nacimiento u otra condición. Salirse de la “norma” de la mayoría implica inherentemente un cambio social, un reto para seguir avanzando en la justicia social.

Establece el artículo 17.1 de la Ley Integral de Violencia que los derechos reconocidos en la misma se aplicarán a todas las mujeres víctimas de la violencia de género **con independencia de su origen o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.**

Existen circunstancias como la edad, origen, la etnia, la diversidad funcional, la orientación sexual e identidad de género, nivel educativo y social, la drogodependencia etc. que aumentan el riesgo de enfrentar la violencia y que acarrearán mayor dificultad en el acceso a los derechos, servicios y recursos.

Los y las profesionales adaptarán su intervención a las circunstancias y necesidades específicas que presente en las mujeres.

### Origen

---

Algunas de las circunstancias personales que presentan las inmigrantes que enfrentan la violencia son:

- Falta de redes
- Falta de autonomía económica.
- Desconocimiento del idioma.
- Desconocimiento de sus derechos y del entramado institucional.
- Miedo a perder el estatus administrativo como mujeres reagrupadas por sus parejas, no poder reagrupar a sus criaturas si el permiso depende de su pareja.
- Miedo a la expulsión de su pareja.
- Miedo por encontrarse en situación de irregularidad administrativa.

Algunas pautas profesionales son:

- **No caer en el relativismo cultural.** La violencia es siempre una violación de los derechos humanos fundamentales y de las libertades de las mujeres. No se debe justificar por lo tanto las situaciones de violencia por aspectos relacionados con diferencias sociales, culturales o de cualquier condición.
- **No caer en el patriarcalismo** con respecto a otras culturas, puesto que todas las culturas y religiones son machistas y no tenemos, desde la nuestra, ni enseñar ni dar ejemplo a las otras.
- En aquellos casos en los que se precise la **traducción** por desconocimiento de alguna de las lenguas oficiales, este servicio de traducción debería ser realizado por personal cualificado procurando que sean mujeres y con conocimientos sobre la cultura de la víctima y sobre la realidad de la violencia.
- Usar mensajes claros y concisos.
- Usar un **lenguaje cercano y sencillo** para que se sientan identificadas las inmigrantes y puedan llegar a las mujeres analfabetas.
- Facilitar información amplia, no centrada únicamente en la denuncia.
- Proyectar **mensajes positivos**, haciendo referencia al éxito conseguido por mujeres que deciden romper la relación violenta; enfocados al empoderamiento de las mujeres.
- Evitar hacer referencia a la nacionalidad de la víctima y agresor.
- Incidir en la desigualdad como causa estructural de la violencia contra las mujeres.
- Usar símbolos compartidos, entendidos más allá de la barrera idiomática y cultural (punto lila).

## Etnia

---

La comunidad gitana es la minoría étnica con mayor representación en el Estado. Entre los rasgos culturales más característicos de la comunidad gitana está el papel de la mujer como educadora, cuidadora principal y transmisora de los valores y la cultura. La realidad de las gitanas es muy diversa y está condicionada por las variables socioeconómicas, educativas y de vivienda. Las mujeres gitanas enfrentan discriminación por sexo y por pertenencia a un grupo minoritario, por lo que su situación de riesgo y vulnerabilidad social es mayor.

En ocasiones, también se presentan situaciones de exclusión social que implican una

barrera añadida a la autonomía económica y a la denuncia.

Algunas de las circunstancias personales y sociales de las gitanas que enfrentan la violencia son:

- En la comunidad gitana la violencia contra las mujeres es un tema tabú que se resuelve a partir de las normas de cohesión interna de la comunidad cuando las situaciones de violencia son graves y visibles, pero siguen quedando sin resolverse muchos otros tipos de violencia.
- Denunciar la violencia tiene grandes implicaciones comunitarias y sobre todo en las familias extensas de agresor y víctima. La mujer corre el riesgo de perder el apoyo de la comunidad.
- Existe una tendencia a no visibilizarla.
- Muchas gitanas no entienden las relaciones con violencia como un delito y una vulneración de sus derechos fundamentales.
- Acudir a los recursos normalizados implica reconocer que no han sido efectivos los recursos de su propia comunidad.
- Escasa autonomía e independencia para llegar físicamente a los recursos y servicios.
- Miedo al alejamiento de sus hijos e hijas.
- Desconfianza hacia los recursos de la sociedad mayoritaria motivada por su historia de discriminación.

Algunas pautas profesionales son:

- Analizar la situación específica de la gitana atendida y determinar las estrategias de actuación para intervenir de forma directa o indirecta (intervención integral desde áreas como empleo, educación, desarrollo personal etc.) sobre la violencia.
- La detección y visibilización de la violencia es especialmente dificultosa dado que se considera tabú.
- Impulsar que las mujeres gitanas tomen la decisión de afrontar la violencia encontrando razones personales al margen de las personas dependientes a su

cargo y capacitándolas para ello.

- Contar, si existiera, con una mediadora gitana que facilite el proceso de toma de decisiones, así como la confianza de las mujeres gitanas en las instituciones a las que acuden.

## Edad

---

La edad puede ser un factor de riesgo en tanto en cuanto, menores y mujeres mayores, se encuentran en situación de mayor dependencia o vulnerabilidad, lo que se puede convertir en una mayor desprotección.

### A. Menores.

Las leyes de protección de la infancia y la adolescencia, aprobadas en 2015 obligan a las instancias firmantes de este protocolo a redoblar los esfuerzos para garantizar la prevención, protección y atención integral de los niños y de las niñas frente a la violencia y ofrecerles una respuesta prioritaria. El abordaje será desde un enfoque de derechos humanos, género e infancia/adolescencia e incluirá la detección, atención, protección, recuperación y acceso a la justicia de:

- Las menores víctimas de violencia.
- Las niñas y a los niños expuestos a situaciones de violencia contra las mujeres, entendiendo, además, que son víctimas directas.

El enfoque será integral incluyendo las áreas afectadas (educativa, social, psicológica, médica etc.). Las pautas profesionales incluirán, al menos:

- Apertura para incorporar un trabajo interdisciplinar que aborde las diferentes áreas de las menores (incluye los menores cuando estén a cargo de una madre que enfrenta la violencia).
- El interés superior de las menores será un principio que guiará la intervención.
- En caso de violencia en los centros educativos, se adecuará al tipo de violencia y a las personas implicadas. Con carácter general:
  - No minimizar la gravedad de la violencia.
  - Observar de manera sistemática a la niña en todos los espacios.
  - Informar al tutor o tutora y al equipo directivo del centro, mediante una hoja de observación, donde se recojan los hechos y las personas

implicadas con la mayor precisión posible.

- Intentar actuar lo más inmediatamente posible, tomando las medidas acordadas y dialogadas con la comunidad educativa para proteger a la víctima.
- Hacer intervenciones individuales con las personas involucradas.
- No culpabilizar.
- Intervenir con todo el grupo para que las actitudes y conductas negativas sean rechazadas por todos y todas.
- Respetar el derecho del niño o la niña a elegir la persona a quien desee contarle el problema. Es importante que haya una persona de referencia y que no se le pida que cuente varias veces lo que le sucede para evitar la revictimización.

En casos de mujeres víctimas de violencia con menores de edad a cargo se seguirán dos líneas de intervención paralelas, una intervención directa sobre las secuelas de la violencia que presentan los y las menores, y otra intervención indirecta a través del trabajo con las madres, facilitando pautas educativas y creando una nueva construcción de su maternidad. Es importante que se tenga en cuenta la perspectiva de madre y mujer, para no caer en roles de género. Además:

**Será necesario empoderar a las madres** para que comiencen a tener un papel activo dentro del proceso de recuperación, logrando proporcionar protección y seguridad a los y las menores. Para evitar situaciones de culpa, recalcarles la importancia de su decisión por la no transmisión de la violencia a los y las menores.

#### A. Tercera edad.

La violencia contra las mujeres en la tercera edad es el resultado de una compleja interacción de aspectos individuales, relacionales, sociales, culturales y ambientales. Representan un colectivo vulnerable en el que las situaciones de convivencia prolongada con el agresor llevan a la cronificación y normalización de la violencia ejercida sobre ellas. La denuncia no siempre resulta fácil en estas situaciones.

Existen determinados factores que pueden incidir en la violencia que enfrentan las mujeres en la tercera edad: limitación en el acceso a derechos sociales propios, dependencia emocional, funcional y económica, escasa red social, desconocimiento

sobre la realidad de la violencia contra las mujeres e interiorización de los patrones de la sociedad patriarcal, creencias religiosas arraigadas, socialización en un contexto más rígido, dificultades en la comunicación, problemas de salud, accesibilidad limitada a los sistemas de apoyo, entorno rural y/o residencia en caseríos apartados del núcleo urbano, mayores dificultades para defenderse y para solicitar ayuda, etc.

Los y las profesionales adoptarán sus herramientas y dinámicas de detección e intervención a las necesidades específicas que presenten las mujeres asistidas y apoyarán a sus cuidadores y cuidadoras con un abordaje integral desde la perspectiva de género y edad.

### **Salud mental y drogodependencias**

---

La violencia provoca depresión, ansiedad y otros trastornos de salud mental. También contribuye a la aparición de cánceres, enfermedades del corazón, accidentes cerebrovasculares y VIH/sida, pues las víctimas de la violencia a menudo tratan de hacer frente a sus experiencias traumáticas adoptando comportamientos de riesgo, como consumir tabaco, alcohol y drogas, así como con prácticas sexuales de riesgo. En ese sentido también, la violencia puede provocar una muerte temprana o mala salud durante toda la vida.

La intervención con mujeres con enfermedades mentales diagnosticadas y/o adicciones que han enfrentado o enfrentan violencia presenta una gran complejidad, lo que exige poner en marcha distintos dispositivos especializados que actúen desde un mismo enfoque y que coloquen la violencia vivida en el centro de la intervención. Las y las profesionales evaluarán las alternativas de los recursos existentes y les derivarán a aquellos que ofrezcan las mejores garantías para su apoyo y asistencia.

Algunas de las barreras que suelen encontrar estas mujeres son resistencias en su acogida en los recursos residenciales de la red de violencia y de sus menores, si los tuvieran a su cargo.

Algunos aspectos a considerar son:

- El consumo de alcohol u otras drogas tanto en los efectos agudos (intoxicación) como en los patrones más crónicos (adicción, dependencia) que tienen, se asocia a la violencia en las relaciones afectivas tanto a la hora de ejercerla como

de padecerla. Si bien los hombres no necesitan estar bajo los efectos del alcohol para ejercer violencia contra sus parejas, se trata de un factor de riesgo, no causal, dado que la mejoría su problema de adicción no tiene por qué implicar la desaparición de la violencia.

- La mujer que consume alcohol u otro tipo de drogas es percibida como una persona que presenta una cierta **desviación de su rol** y por ello está **más estigmatizada**. Se la percibe más fácilmente como una persona promiscua, como una “presa fácil” de conquistas sexuales, por lo que puede ser más vulnerable a ser víctima de abusos sexuales o maltrato. La mujer que bebe o se droga está más fácilmente identificada con una persona que presenta una cierta “deficiencia moral”, por lo que cuando es víctima de abuso o maltrato puede tenderse a valoraciones que minimicen la gravedad de la agresión. Se puede llegar a responsabilizar a la propia mujer del abuso sufrido, ya que se encontraba en un estado que no es propio de una mujer, por lo tanto que el abuso sea entendido como la consecuencia de una actitud de riesgo que ella misma ha provocado. Esta es una manera de **desresponsabilizar a los hombres** ante lo ocurrido, ya que encuentran una justificación, o al menos un atenuante, a la hora de valorar sus actos de abuso.
- Son mujeres que sufren una **triple victimización social**: por haber sido víctimas de violencia, por ser drogodependientes y transgredir con ello el rol tradicional de la mujer y por último la victimización institucional por ser enviadas de un servicio de atención a otro sin “encajar” ni ser comprendidas en ninguno.
- La **capacidad de reacción** ante la situación de violencia **se reduce** cuando existe un abuso de sustancias y, por tanto dificulta salir de la situación de violencia. Ante situaciones de violencia muchas veces se recetan psicofármacos que dificultan la salida de la violencia.
- Existe un **mayor sentimiento de culpabilidad** y, por tanto se siente más merecedoras del maltrato (especialmente por no “cumplir” en su papel de esposas y madres). También este aspecto, muy vinculado a la autoestima de género, dificulta la salida de la situación de violencia.
- Es fácil encontrar **otras problemáticas asociadas con el género** y la situación de drogodependencia, como la prostitución, el VIH-SIDA, inmigración... que las pone en situación de mayor vulnerabilidad.
- Ocultación del consumo por miedo a la pérdida de la custodia de las y los menores, por miedo al rechazo familiar, por miedo a perder el trabajo etc.
- Si una mujer drogodependiente sufre algún tipo de violencia por parte de su

pareja, esta circunstancia influirá decisivamente en su **tratamiento de rehabilitación**, y sabiendo que un porcentaje considerable de las mujeres la enfrenta o la ha enfrentado, habrá que considerarlo cuando se inicie la **evaluación de una nueva usuaria**, independientemente de que se cuenten o no con indicadores de violencia.

- Tomar conciencia del **tiempo** que se necesita para tomar la decisión de abandonar el consumo y del tiempo para reconocer la situación de violencia y tomar decisiones. Ambos implican cambios drásticos en la forma de vida y arrastran un fuerte componente emocional.

#### □ Diversidad funcional

Los datos muestran que las mujeres con discapacidad tienen niveles educativos más bajos, mayor discriminación laboral, mayor aislamiento social, más baja autoestima, mayor dependencia emocional y económica respecto de la familia (incluye cuidados recibidos por su agresor), menor desarrollo personal y social, gran desconocimiento de la sexualidad etc. Esto se traduce en la existencia de un alto índice de violencia en este grupo poblacional. Además, encuentran barreras añadidas a la salida de la violencia, como las dificultades en la información y comunicación, la falta de adaptación de los recursos y servicios incluidas las barreras arquitectónicas, y los desplazamientos.

Algunas pautas profesionales generales son:

- Realizar una asistencia acorde a las necesidades de las mujeres, teniendo en cuenta que además de la violencia, son un grupo diverso que puede presentar discapacidad intelectual, visual, auditiva o del habla, enfermedad mental, movilidad reducida etc.
- Identificarse con nombre y profesión.
- Aunque puedan tener dificultades para expresarse, se recomienda que las mujeres comuniquen lo que consideren importante, una gran ayuda es hablar/transmitir. Pueden darse situaciones de respuestas cortas o muy extensas, nunca se forzarán las situaciones porque se podrían dar situaciones de bloqueo.
- Las mujeres pueden presentar problemas para recordar la violencia.

- Prestar atención a las emociones que presenten las mujeres (temor, enfado etc.).
- Impulsar su autonomía personal y el acceso a los espacios sociales de toma de decisión.
- Usar un lenguaje sencillo evitando términos complicados o tecnicismos.
- Ofrecerles direcciones y teléfonos donde puedan contactar tanto de los recursos propios como de los ofrecidos por el resto de instituciones.

Las siguientes pautas son específicas según la discapacidad presentada:

#### **A. Discapacidad auditiva**

- Conocer la vía por la cual ellas van a desear comunicarse.
- Señalar nuestra presencia agitando nuestra mano o tocándolas suavemente en el brazo o el hombro si no nos notan.
- En el caso de que la mujer utilice aparato de audición, no significa que no nos escuche ni entienda claramente.
- Hay que recordar que estas personas están orientadas visualmente.
- Evitar gritar o hablar despacio ya que eso dificulta nuestro discurso, movimientos del labio y expresiones faciales.
- Nunca hablar directamente en su oído.
- Utilizar los gestos y la mímica para complementar la comunicación, por ejemplo, indicar hacia una silla para ofrecerles un asiento.
- No asumir que no pueden hablar o utilizar su voz. Pueden tener capacidad para utilizar su voz pero puede preferir no hablar debido a la calidad del discurso.
- Observar sus expresiones faciales y otros gestos como el lenguaje corporal contribuirá a entender mejor cómo se sienten.
- Incluir las en todas las conversaciones y describir lo que ocurre a nuestro alrededor, las fases de nuestro trabajo etc.
- Realizar la entrevista en un lugar libre de distracciones, de interferencias, de cualquier ruido de fondo, y teniendo en cuenta lo siguiente:
  - a) Situarse enfrente de ellas, de manera que pueda ver clara mente nuestros ojos ylabios.
  - b) Colocarse a una distancia entre 0,90 metros y 1,80 metros de ellas.
  - c) Empezar a hablar sólo después de haber captado la atención y

establecido contacto visual con ellas. Hablar de forma clara y algo más pausada de lo habitual.

- d) Emplear preguntas e instrucciones cortas y sencillas en la entrevista. No exagerar la articulación de las palabras.
  - e) Si es necesario, hablar un poco más alto de lo normal pero sin gritar.
  - f) Si es necesario, repetir con frecuencia nuestras preguntas e información utilizando diferentes palabras para reformularlas.
  - g) Evitar formular preguntas que se respondan con un “sí” o un “no” ya que pueden dar lugar a malentendidos.
- Si se solicita intérprete:
    - a) Situarse con el o la intérprete a nuestro lado de modo que las mujeres puedan cambiar su mirada fija entre nosotros y nosotras y el o la intérprete.
    - b) Hablar con un tono de voz y ritmo normal y de forma directa.
    - c) Pedirle a ellas que repitan o aclaren una respuesta si no se ha entendido.

## **B. Discapacidad visual.**

Presentación e identificación de las personas y profesionales que van a estar presentes durante la entrevista.

Es importante también facilitarle un número de teléfono para poder contactar posteriormente con nosotros/as, recordándoles siempre que no están solas.

- No hablar con un tono de voz elevado, tenemos que tener presente que la mayoría de las mujeres que presentan una discapacidad visual poseen una audición normal.
- Identificar a las personas con la que se esté hablando cuando intervengan varios profesionales o más personas.
- Evitar los silencios durante la entrevista, informando a la mujer que se está tomando notas, escribiendo, tecleando.
- Ofrecer leer lo que se le da por escrito en voz alta, así como informarle de la documentación que le ofrece y de su contenido.
- Esta información también puede ser proporcionada en formato alternativo

(incluyendo ampliación del contenido, cinta magnética para audio, el disquete del ordenador) a petición.

- Nunca acariciar a los perros guía sin el permiso de la mujer.
- En caso de hacer acompañamientos, ofrecer nuestro brazo y ellas nos cogerán por nuestro codo.
- Andar medio paso por delante de ellas.
- Orientarla sobre sus alrededores y advertirle de los obstáculos con los que se puede encontrar, con indicaciones claras y precisas.

### **C. Discapacidad intelectual.**

Estas mujeres tienen capacidad de aprender, de mejorar su capacidad de retención, razonamiento y comprensión. Las mujeres con discapacidad intelectual pueden intentar ocultar su discapacidad o fingir mayores capacidades de las que realmente poseen.

Preguntarles dónde viven, trabajan, o estudian, y si tienen alguien que les ayude.

Pedirles que escriban su dirección, y observar si presentan dificultad cuando tienen que leer o escribir prestando atención al lenguaje que utilizan.

Mismo respeto que a todas las víctimas.

Evitar usar etiquetas.

No asumir que estas mujeres son incapaces de entender o de comunicarse.

Crear una atmósfera segura.

Limitar las distracciones, y establecer un clima de empatía y confianza con estas mujeres antes de entrevistarse con ellas.

Prestar atención a la capacidad que va a tener para entender y aceptar las exploraciones y citaciones en el procedimiento penal o en la intervención a realizar. En caso necesario buscar apoyo familiar y/o social.

Explicar la información escrita y ofrecerse para ayudarles a completar el papeleo (por ejemplo, para solicitar abogado o abogada, ayudas económicas y otras prestaciones).

Preguntar si hay alguna persona o profesional a la que quieren que llamemos para estar con ellas durante la entrevista.

Realizar descansos frecuentes.

Tratar a las mujeres adultas como adultas, no como niñas.

Hablar de forma clara y más pausada de lo que normalmente acostumbramos.

Usar preguntas e instrucciones cortas y sencillas y prestar atención a cómo ellas se expresan y adaptan su lenguaje con su vocabulario.

Separar la información compleja en piezas más pequeñas y utilizar los gestos y ejemplos claros y físicos para conseguir explicarse mejor para que ellas nos entiendan.

No sobre cargarlas con demasiada información.

Tener en cuenta que estas mujeres pueden ser fácilmente influenciables y complacientes.

Si no responden o responden otra cosa que no tiene nada que ver, volver a repetir las preguntas tantas veces como sea necesario con distintas palabras o distintas formas.

Evitar preguntas complicadas que requieran de mayor esfuerzo cognitivo ya que pueden confundirse, por ejemplo: «qué te hizo pensar que...» «qué te llevó a...».

## ANEXO VI. Ficha de derivación de casos.

|              |  |
|--------------|--|
| <b>Fecha</b> |  |
|--------------|--|

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| <b>Deriva:</b>                       |  |
| <b>Responsable</b>                   |  |
| <b>Entidad</b>                       |  |
| <b>Correo electrónico</b>            |  |
| <b>Teléfono</b>                      |  |
| <b>Breve resumen de la situación</b> |  |
| <b>Notas</b>                         |  |
| <b>Documentos adjuntados</b>         |  |

|                         |  |
|-------------------------|--|
| <b>¿A quién deriva?</b> |  |
| <b>Contacto</b>         |  |
| <b>Notas</b>            |  |

## **ANEXO VII. Antecedentes, signos, actitudes y comportamientos que pueden significar una situación de maltrato: factores de vulnerabilidad**

### **Signos y síntomas físicos y psíquicos de alerta de maltrato:**

- Heridas o accidentes frecuentes.
- Contusiones, arañazos múltiples.
- Fracturas, luxaciones o esguinces recurrentes.
- Discrepancias entre las características físicas de la lesión y la descripción del accidente.
- Quemaduras.
- Patologías mal definidas recurrentes: dolor, palpitaciones...
- Trastornos de conducta alimentaria. x Envejecimiento prematuro. x Disfunciones sexuales: vaginismo, dispareunia...
- Enfermedades de transmisión sexual de repetición.
- Problemas obstétricos o ginecológicos recurrentes (ver al final).
- Alteraciones crónicas gastrointestinales.
- Ingesta de alcohol, otras drogas o abuso de fármacos.
- Síntomas crónicos que no cuadran con un diagnóstico de enfermedad. Somatizaciones.
- Ansiedad, depresión.
- Cefaleas frecuentes.
- Confusión o agitación.
- Insomnio x Intentos de suicidio.
- Síndrome de estrés postraumático.

### **Actitudes de alerta de maltrato:**

- Temor o agresividad sin causa aparente.
- Actitud evasiva, mirada huidiza, sobresalto al menor ruido.
- Reparó, dificultad o dolor en el examen pélvico.
- Tendencia a culpabilizarse o exculpar a su pareja.

- Dependencia de la pareja: acude siempre con su pareja, le mira antes de hablar\
- Resistencia a responder a ciertas preguntas o a dejarse explorar o incapacidad para tomar ciertas decisiones.
- Baja autoestima y desvalorización de sí misma.

### **Comportamientos de alerta de maltrato**

- Abuso de medicamentos.
- Hiperfrecuentación, consultas sin justificación aparente.
- Demora en la solicitud de atención, a partir de que existe la necesidad.
- Absentismo laboral.
- Retraso u olvido de las citas.
- Comienzo tardío de la atención prenatal.

## **ANEXO VIII. Preguntas facilitadoras a tener en cuenta.**

- Las habilidades comunicacionales son especialmente relevantes en este tipo de situaciones en que resulta complicado poner sobre la mesa un problema de violencia de género.
- La pregunta debe ser oportuna y adecuada a la situación y a la capacidad de comprensión de la mujer. Muchas veces habrá de ser oportunamente contextualizada y justificada.
- Preguntar por los detalles resulta difícil y es a veces doloroso para la propia mujer. Justificar nuestras preguntas y expresar nuestras propias dificultades para realizarlas no está de más. Debemos dejar claro que este tipo de detalles son necesarios para hacernos una idea adecuada de lo que estamos hablando.
- El listado de preguntas facilitadoras no es sino una guía de ayuda. Cada profesional debe buscar aquellas con las que se encuentre más cómodo y se realice de forma natural.
- Proponemos a continuación un conjunto de preguntas que ayuden a manejar situaciones de especial vulnerabilidad (prevención primaria), a detectar el caso de forma precoz (prevención secundaria) y a contextualizar las situaciones de violencia “en el ciclo”, la afectación de los hijos e hijas y los apoyos con los que cuenta.

### **PREGUNTAS EN SITUACIONES DE VULNERABILIDAD EN PREVENCIÓN PRIMARIA**

- Hemos hablado de que existen situaciones de especial vulnerabilidad para que la violencia se produzca y sobre ellas es importante preguntar:
- Durante el embarazo a veces se agudizan los problemas y conflictos de pareja ¿se encuentra usted en esta situación? ¿cómo vive su pareja el embarazo? ¿se siente apoyada por él?
- Se ha visto que al estar lejos del país pueden aumentar los problemas en la pareja ¿siente que esto le puede estar pasando? ¿cómo va su relación? ¿se siente sola?
- El hecho de presentar una discapacidad ¿cree que puede estar afectando a su relación de pareja?

- ¿Cree que su enfermedad mental puede estar condicionando la relación con su pareja para sentirse mal tratada por él?
- El hecho de vivir en una población pequeña puede condicionar las relaciones y a veces es difícil poder comunicar situaciones de maltrato ¿pueda estar usted en esta situación? ¿se siente condicionada por ello?
- Muchas mujeres mayores tienen especiales dificultades para poder solicitar ayuda ante una situación de conflicto o de mala relación de pareja ¿le ocurre esto a usted? ¿le gustaría que pudiéramos hablar de esto?
- Entre las mujeres que se dedican a la prostitución hay muchos casos de abusos y maltrato hasta el punto de sentirse esclavas ¿puede estar usted en esta situación?

### **PREGUNTAS PARA LA DETECCIÓN PRECOZ (PREVENCIÓN SECUNDARIA)**

La detección precoz de situaciones de violencia de género nos obliga a realizar preguntas genéricas u otras para investigar las dinámicas de la relación familiar:

- ¿A qué cree que se debe su malestar o problema de salud?
- ¿Está viviendo alguna situación problemática que le haga sentirse mal o que le preocupe especialmente?
- ¿Cómo van las cosas en su familia?, ¿Tiene algún problema con su pareja o con sus hijos e hijas?
- ¿Cómo es el trato hacia usted en casa? ¿Cómo resuelven sus problemas? ¿Siente que no le tratan bien? ¿Alguna vez ha sido agredida físicamente? ¿Le insulta o le amenaza? ¿Controla sus salidas o su dinero? ¿Controla su móvil? ¿Le impide ver a sus amistades o decide siempre cuándo y con quién salir?
- ¿Le fuerza a tener relaciones sexuales cuando no lo desea?
- ¿Alguna vez ha sentido miedo por el comportamiento de su pareja?
- ¿Considera que la relación con su familia más amplia es satisfactoria?
- ¿Tiene relaciones de amistad en las que se encuentra suficientemente apoyada?
- En muchos casos las mujeres que tienen problemas (o síntomas) como los suyos, suelen ser a causa de que están recibiendo algún tipo de maltrato por parte de alguien, por ejemplo, su pareja, ¿es este su caso?

Es oportuno hacer alguna pregunta sobre antecedentes:

- ¿Sufrió algún tipo de violencia en su infancia?

- ¿Ha sufrido violencia o se ha sentido violentada en algunas de sus relaciones de pareja anteriores?
- He repasado su historial y encuentro algunas cosas que me gustaría comentar con usted (relatar los hallazgos) ¿a qué cree que se deben estas circunstancias? ¿hay algo que le preocupa? ¿cree que todo esto puede estar relacionado?

Cuando se presentan síntomas de lesiones físicas hay que preguntar por ellos:

- Me preocupan estas lesiones que presenta ¿cómo se produjeron? ¿quién? ¿cuándo? ¿cómo? ¿con qué?
- Esta lesión suele aparecer cuando se recibe un empujón / golpe / corte / puñetazo ¿es eso lo que le ha ocurrido?
- ¿Hay alguien que esté utilizando la fuerza contra usted? ¿cómo? ¿desde cuándo?
- ¿Su pareja le empuja o agarra? ¿le golpea, le da bofetadas? ¿le produce algún otro tipo de agresión física?
- ¿Alguna vez le han agredido más gravemente?

O malestares psicológicos:

- Le encuentro nerviosa / triste / confusa / avergonzada / asustada... ¿qué le preocupa? ¿lo relaciona con alguna circunstancia que le esté ocurriendo? ¿tiene algún problema quizás con su pareja? ¿o con sus hijos o hijas? ¿Con alguien de su familia?
- ¿Desde cuándo se siente usted así? ¿lo relaciona con alguna circunstancia que le esté ocurriendo?
- Los síntomas que cuenta son bastante inespecíficos y no nos orientan a ninguna enfermedad concreta ¿le encuentra usted relación con algo que le esté sucediendo?
- Y hablando de su pareja ¿le grita o le habla de manera autoritaria? ¿le culpa de todo? ¿le ignora o pasa días sin dirigirle la palabra?
- ¿Le amenaza con hacerle daño a usted, a sus hijos e hijas, a otras personas o a los animales domésticos?
- ¿le insulta o le ridiculiza? ¿lo hace también delante de otras personas?
- ¿Se pone celoso sin motivo?
- ¿Controla sus llamadas y mensajes o cartas privadas? ¿revisa sus cosas?
- ¿Le impide ver a su familia o sus amistades?
- ¿Le controla el dinero o le obliga a rendir cuentas de sus gastos?

Ante situaciones de abuso de sustancias:

- ¿Consumes alcohol o drogas? ¿desde cuándo, cómo, dónde?
- ¿Relaciona estos consumos con alguna situación que le esté estresando o preocupando?

En situaciones de violencia sexual:

- ¿Su pareja le obliga a mantener relaciones sexuales contra su voluntad?
- ¿Le fuerza a llevar a cabo alguna práctica sexual que usted no desea?
- ¿Se niega a utilizar preservativo o le impide o controla el método anticonceptivo que usted desea utilizar?

Sobre la violencia ambiental:

- Su pareja ¿destruye objetos queridos por usted?
- ¿Da golpes a las paredes, puertas?
- ¿Maltrata a las mascotas?

## **PREGUNTAS PARA CONTEXTUALIZAR EL CICLO Y COMPROBAR LA EXTENSIÓN DE LA VIOLENCIA A LOS HIJOS E HIJAS**

Preguntamos sobre la intensidad y la frecuencia de la violencia:

- ¿Desde cuándo sufre esta situación de maltrato y violencia?
- ¿Con qué frecuencia se producen estos episodios violentos?
- ¿Después de los episodios de violencia se muestra arrepentido y le pide perdón?
- ¿Hay momentos en los que la trata bien o se muestra cariñoso intentando salvar aquellas situaciones violentas que se han producido?
- ¿La intensidad, frecuencia y gravedad de la violencia ha ido aumentando en el tiempo?

Y si hay hijos o hijas:

- ¿Le desautoriza frente a sus hijos o hijas?
- ¿Sus hijos o hijas suelen presenciar estos episodios de violencia?
- ¿También dirige su violencia física, psicológica o sexual hacia ellos o ellas?
- ¿Cree que esta violencia les está afectando también a ellos o ellas? ¿cómo? ¿en qué lo ha notado?

## PREGUNTAS PARA VALORAR APOYOS

- ¿Conoce alguien su situación de violencia en la que se encuentra?
- ¿Cree que puede contárselo a alguien de la familia, amistades o personas cercanas?
- ¿Cree que puede esperar su apoyo o ayuda?
- Si se ve en una situación de peligro, ¿hay alguien en quien pueda confiar?  
¿Cuenta con algún lugar para refugiarse?