

III  
*Acuerdo*  
INTERINSTITUCIONAL

PARA LA COORDINACIÓN  
ANTE LA VIOLENCIA CONTRA  
LAS MUJERES EN NAVARRA



III  
*Acuerdo*  
INTERINSTITUCIONAL

PARA LA COORDINACIÓN  
ANTE LA VIOLENCIA CONTRA  
LAS MUJERES EN NAVARRA

Título	III ACUERDO INTERINSTITUCIONAL PARA LA COORDINACIÓN ANTE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN NAVARRA
Impulsa	Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua
Elabora	Instituto Navarro para la Igualdad / Nafarroako Berdintasunareko Institutua
Asistencia Técnica	Ibain Consultoría, S.L.

Noviembre 2017

DL: NA 201-2018

# INDICE



1. Acuerdo Interinstitucional para la Coordinación ante la  
Violencia Contra las Mujeres en Navarra ..... 7



2. Protocolo de Actuación Conjunta ..... 21



3. Recursos para la Atención a la Violencia Contra las  
Mujeres en la Comunidad Foral de Navarra ..... 65



Anexo I: Manifestaciones y Formas de la Violencia  
Contra las Mujeres ..... 83



**1.**

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







## PRESENTACIÓN

Si bien es cierto que a nivel mundial se han realizado importantes avances, la violencia física, psicológica, sexual y económica, la violencia contra las mujeres por el hecho de ser mujeres, sigue condicionando las vidas de millones de mujeres y niñas en todo el planeta. Esta vulneración de sus Derechos Humanos fundamentales ocupa históricamente a organismos internacionales y a muchos países, conscientes de que no se puede caminar hacia un modelo de gobernabilidad basado en el Buen Gobierno mientras la igualdad entre mujeres y hombres no sea real y efectiva.

Uno de los elementos centrales en la respuesta institucional a esta violencia es la coordinación, ya que constituye una garantía para que la atención sea integral, multidisciplinar, sistemática y sostenida. Además, implica la colaboración de equipos y profesionales de instituciones diversas en todos los sectores de aplicación de las leyes, políticas, protocolos y acuerdos en materia de violencia. Tal es su importancia, que la coordinación es uno de los estándares mínimos de calidad en la atención que considera Naciones Unidas para dar una respuesta de calidad a las mujeres y niñas que enfrentan violencia, incluidas sus hijas e hijos.

En este marco, donde la coordinación es una exigencia para la prevención y atención integral de la violencia contra las mujeres, la Comunidad Foral de Navarra viene suscribiendo desde hace quince años diferentes acuerdos de colaboración que orientan, asesoran, complementan y dan homogeneidad a la intervención que en materia de violencia contra las mujeres se realiza desde las instituciones que tienen presencia en Navarra, evitando duplicidades y la revictimización de las mujeres. Así, en el año 2002 se firmó el I Acuerdo Interinstitucional para la atención integral a mujeres víctimas del maltrato doméstico y/o agresiones sexuales. Posteriormente, como consecuencia de los avances normativos, técnicos y sociales, se suscribió en 2010 el II Acuerdo Interinstitucional para la coordinación efectiva en la atención y prevención de la violencia contra las mujeres. En esta línea, el Acuerdo que a continuación se presenta incorpora las mejoras producidas en materia de violencia contra las mujeres en los últimos años, entre las que destaca la aprobación y puesta en marcha de la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres en Navarra, y pretende ser el marco de colaboración institucional para nuevas actuaciones.





## COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA

En Pamplona, a 24 de Noviembre de 2017.

### SE REUNEN:

**D<sup>a</sup>. Uxue Barkos Berruezo**, en representación del Gobierno de Navarra.

**D<sup>a</sup>. Carmen Alba Orduna**, en representación de la Delegación del Gobierno en Navarra.

**D. Joaquín Cristobal Galve Sauras**, en representación del Consejo General del Poder Judicial.

**D. José Antonio Sánchez Sanchez-Villarés**, en representación de la Fiscalía Superior de la Comunidad Foral de Navarra.

**D. Pablo Azcona Molinet**, en representación de la Federación Navarra de Municipios y Concejos.

### EXPONEN:

- 1 La violencia contra las mujeres basada en la discriminación por el hecho de ser mujer constituye **una violación de los Derechos Humanos** más habituales de cuantos se cometen en las sociedades contemporáneas. Estos abusos, que afectan a derechos fundamentales como la vida, la integridad física y mental o el derecho a la salud, entre otros, socavan el principio básico de igualdad entre mujeres y hombres. Por tanto, mientras ocurran, la igualdad plena y efectiva entre mujeres y hombres será una tarea pendiente.
- 2 **La violencia contra las mujeres es estructural y se produce en todos los países y culturas, para todas las edades, grupos sociales y situaciones económicas. Esta violencia forma parte del sistema de desigualdades y discriminaciones contra las mujeres** que se dan en todas las organizaciones sociales, que por ser patriarcales, están basadas en la dominación y superioridad del género masculino sobre el género femenino, que se coloca en una posición de inferioridad y subordinación.
- 3 **La violencia contra las mujeres tiene múltiples manifestaciones**, entre ellas, la violencia en la pareja o expareja, las diferentes manifestaciones de la violencia sexual, el feminicidio, la trata de mujeres y niñas, la 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.





- 4 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. Además, el coste social y económico de la violencia contra las mujeres es elevadísimo.**
- 5 La edad, la nacionalidad, la etnia, la diversidad funcional, la situación administrativa de residencia en el caso de mujeres migrantes, la pobreza o la falta de autonomía económica, junto con otras realidades, pueden llevar a que las situaciones de violencia se intensifiquen y a que la situación y posición de muchas mujeres para el ejercicio efectivo de sus derechos de ciudadanía sea más desventajosa.
- 6 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.
- 7 Puesto que las instituciones públicas tienen la responsabilidad de promover la consecución de la igualdad entre mujeres y hombres, y dado el carácter estructural de la violencia contra las mujeres, **es esencial una intervención coordinada y el establecimiento de procedimientos homogéneos de actuación por parte de los Poderes Públicos**, de modo que se garantice una atención y protección integral desde los ámbitos sociales, educativos, sanitarios, policiales, jurídicos y judiciales.
- 8 Conscientes de que **la actuación implica una verdadera transformación social y ha de ser, por tanto, más extensa que la ineludible atención a las mujeres, es preciso que las instituciones compatibilicen su actividad protectora multidisciplinar** con la investigación, la prevención y sensibilización, la detección precoz de la violencia, la atención integral hasta la completa recuperación de las víctimas supervivientes, así como con la reparación individual y colectiva del daño, garantizando su no repetición y la no revictimización.
- 9 **La respuesta institucional con la debida diligencia está recogida no sólo en la normativa foral, sino en numerosa normativa internacional**, europea y estatal plenamente vinculante para las instituciones autonómicas. En este sentido, cabe destacar:

#### ■ Normativa Internacional y Europea

- Convención para la Eliminación de todas las formas de discriminación contra la Mujer, CEDAW, de 1979, así como su Protocolo Facultativo (1999).
- Convención contra la Tortura y otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos o Degradantes, de 1984, así como su Protocolo Facultativo (2002).
- La Declaración y la Plataforma de Acción de Beijing, resultado del trabajo realizado en la IV Conferencia Mundial sobre la Mujer celebrada en-





Pekín, en 1995, y revisada de forma periódica por la Asamblea General de las Naciones Unidas.

#### ■ **Directivas de la Unión Europea relacionadas con la violencia contra las mujeres y niñas:**

- Directiva 2011/36/UE relativa a la prevención y lucha contra la trata de seres humanos y a la protección de las víctimas y por la que se sustituye la Decisión marco 2002/629/JAI del Consejo.
- Directiva 2011/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 13 de diciembre de 2011, relativa a la lucha contra los abusos sexuales y la explotación sexual de los menores y la pornografía infantil y por la que se sustituye la Decisión marco 2004/68/JAI del Consejo.
- Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012, por la que se establecen normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos.

#### ■ **Tratados más relevantes adoptados por el Consejo de Europa:**

- Convenio sobre lucha contra la trata de seres humanos, de 2005, en vigor desde 2008 (Convenio de Varsovia).
- Convenio para la protección de los niños y niñas contra la explotación y el abuso sexual, de 2007 (Convenio de Lanzarote).
- Convenio sobre prevención y lucha contra la violencia hacia las mujeres y la violencia doméstica, de 2011 (Convenio de Estambul). Este Convenio fue ratificado por el Reino de España en el año 2014.

#### ■ **Normativa estatal:**

- Constitución Española de 1978.
- Ley 27/2003 reguladora de la Orden de Protección de las Víctimas de la Violencia Doméstica.
- Ley Orgánica 1/2004 de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.
- Ley Orgánica 3/2007 para la Igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 4/2015 del Estatuto de la Víctima del Delito.

#### ■ **Normativa de la Comunidad Foral de Navarra:**

- Ley Foral 33/2002, de Fomento de la Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres en Navarra.

Se está elaborando una nueva Ley Foral para la Igualdad de Mujeres y Hombres en Navarra, que no se incluye como normativa de referencia ya que no está aprobada en el momento de formalizar este Acuerdo.





- Ley Foral 14/2015, para actuar contra la violencia hacia las mujeres en Navarra.
- Decreto Foral 240/2015, por el que se aprueban los estatutos del Instituto Navarro para la Igualdad.

**10 Los progresivos avances legislativos, las mejoras tecnológicas, el mayor conocimiento de la realidad e incidencia de la violencia contra las mujeres y los cambios sociales, han hecho necesario que los mecanismos de coordinación y colaboración interinstitucional existentes se vayan alineando con las necesidades** que el abordaje integral de la violencia contra las mujeres ha ido exigiendo en cada momento. En la Comunidad Foral de Navarra, este proceso de mejora continua en la coordinación ha tenido los siguientes hitos:

- En mayo de 1997 se constituyó por vez primera una Comisión Interdepartamental sobre el maltrato y las agresiones sexuales a mujeres de Navarra, con representantes de todas las instancias jurídicas, sanitarias, policiales y sociales, con el fin de aunar esfuerzos y elaborar un Protocolo de actuación conjunta, que ofreciera una atención integral y ágil, evitando la duplicidad de trámites y actuaciones. Este hecho propició que desde 1998 esta coordinación se hiciera efectiva a toda la Comunidad Foral de Navarra y, junto con los nuevos recursos y actuaciones promovidas por el Gobierno de Navarra y la cooperación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y agentes sociales, se posibilitara una mayor coordinación interinstitucional y compromiso entre las partes por la mejora en la atención a las mujeres.
- El 16 de mayo de 2002 se suscribió en Navarra el *I Acuerdo interinstitucional para la atención integral a mujeres víctimas de maltrato doméstico y/o agresiones sexuales*, firmado por parte de las máximas autoridades de las instituciones implicadas en la materia.
- 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.





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

## **ACUERDAN:**

### **PRIMERO**

El objeto del presente Acuerdo es lograr la máxima y mejor coordinación y colaboración entre las instituciones implicadas en la prevención y abordaje integral de la violencia contra las mujeres y establecer pautas de actuación homogéneas en toda la Comunidad Foral de Navarra que garanticen la atención de calidad en los ámbitos sanitario, educativo, social, policial, jurídico y judicial. Además, este Acuerdo tiene por objeto impulsar y reforzar la labor preventiva a través de la investigación, la formación y la sensibilización.

### **SEGUNDO**

Las instituciones firmantes se comprometen a que la atención a las víctimas supervivientes se realice siguiendo los Principios recogidos en la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres. Estos Principios son los siguientes: garantía presupuestaria, respeto, protección y promoción de los Derechos Humanos, debida diligencia, enfoque de género y prohibición expresa de mediación, prohibición de discriminación, atención a las discriminaciones múltiples, respuesta integral y coordinación, respeto y no revictimización, responsabilidad y participación de las mujeres víctimas de la violencia y de las organizaciones de mujeres en el diseño y evaluación de las políticas públicas en materia de violencia contra las mujeres.

Igualmente se comprometen a introducir, en el ámbito de sus respectivas competencias, programas de formación especializados y de carácter permanente, dirigidos al conjunto de profesionales que desde todos los ámbitos intervienen en materia de violencia contra las mujeres. Estos programas estarán diseñados e impartidos con enfoque de género y su puesta en marcha constituye una garantía para la aplicación de la Ley Foral 14/2015, todo ello con el debido respeto a las competencias de las partes firmantes del Acuerdo y a la independencia judicial.

### **TERCERO**

Como se ha expuesto, la violencia contra las mujeres constituye una violación de los Derechos Humanos fundamentales y no debe limitarse al concepto de la misma establecido por la Ley Orgánica 1/2004, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género. En este sentido, siguiendo la Ley Foral 14/2015, 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. También se entienden comprendidas dentro del concepto de mujeres víctimas de violencia las niñas menores de edad.

Todas las partes firmantes de este Acuerdo, dentro del máximo respeto a sus competencias y, en especial, a la independencia judicial, irán alineando su intervención hacia esta conceptualización de la violencia contra las mujeres.

#### **CUARTO**

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.

#### **QUINTO**

Con el fin de favorecer la efectiva aplicación de las medidas y pautas contempladas en el Protocolo de actuación citado, las Instituciones firmantes, nuevamente en el ámbito de sus respectivas competencias, llevarán a cabo las siguientes actuaciones:

- a) **Difusión:** Difundir los contenidos del Protocolo de actuación entre profesionales que integren o dependan de cada una de las instituciones firmantes y con implicación en la persecución de infracciones penales derivadas de situaciones de violencia contra las mujeres, así como en la atención a las víctimas supervivientes. Para ello se utilizarán los medios que se consideren más oportunos en cada caso: remisión de los contenidos de este Acuerdo y Protocolo, instrucciones, circulares, recomendaciones, guías, jornadas, talleres de sensibilización, acciones de formación, etc.
- b) **Formación:** Establecer planes de formación continua sobre violencia contra las mujeres, siguiendo los itinerarios de formación establecidos por Gobierno de Na-





varra, a través del Instituto Navarro para la Igualdad, dentro del máximo respeto a sus respectivas competencias y, en especial, a la independencia judicial. Esta formación incorporará el enfoque del empoderamiento de las mujeres como horizonte de la intervención profesional.

- c) **Dotación de recursos:** Habilitar los recursos humanos, materiales y técnicos necesarios para garantizar la efectiva aplicación de los contenidos del presente Acuerdo.

## SEXTO

Con el fin de dar la debida operatividad a los contenidos de este Acuerdo se crea una Comisión Permanente, como órgano colegiado de toma de decisiones, integrado por las partes firmantes del Acuerdo o por quienes éstas designen para su representación.

La Presidencia de la Comisión Permanente corresponderá a la Presidencia de Gobierno de Navarra o su representante, realizando las funciones de secretaría la Dirección Gerencia del Instituto Navarro para la Igualdad.

Serán funciones de la Comisión Permanente:

- a) Conocer los informes anuales de seguimiento del III Acuerdo elaborados por el Instituto Navarro para la Igualdad, una vez éstos hayan sido aprobados por la Comisión de Seguimiento.
- b) Conocer la evaluación que la Comisión de Seguimiento realiza sobre la aplicación de los contenidos del Acuerdo Interinstitucional y del Protocolo de actuación aprobando, en su caso, propuestas de mejora, incluidas las que impliquen asignación de recursos.
- c) Conocer los informes de seguimiento y evaluación de la Ley 14/2015 para actuar contra la violencia hacia las mujeres y de su Plan de Acción.

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

## SÉPTIMO

Con el fin de propiciar la mejor coordinación entre las instituciones firmantes y al objeto de posibilitar el seguimiento y evaluación de la ejecución del presente Acuerdo se crea una Comisión de Seguimiento, como órgano colegiado de análisis y debate.







La Comisión de Seguimiento tendrá la siguiente composición:

- **Presidencia:** Dirección Gerencia del Instituto Navarro para la Igualdad.
- **Vicepresidencia:** Instituto Navarro para la Igualdad.
- **Secretaría:** Instituto Navarro para la Igualdad.
- **Vocalías:** Las partes firmantes del presente Acuerdo podrán nombrar cuantas vocalías consideren oportunas para formar parte de esta Comisión en orden al mejor cumplimiento de los objetivos marcados y estará integrada, al menos, por una persona en representación de:
  - Departamento del Gobierno de Navarra competente en materia de Justicia.
  - Departamento del Gobierno de Navarra competente en materia de Educación.
  - Departamento del Gobierno de Navarra competente en materia de Salud.
  - Departamento del Gobierno de Navarra competente en materia de Inclusión Social y Protección.
  - Departamento del Gobierno de Navarra competente en Familia y Menores.
  - Departamento del Gobierno de Navarra competente en Vivienda.
  - Departamento del Gobierno de Navarra competente en materia de Empleo.
  - Departamento del Gobierno de Navarra competente en materia de Protección Civil.
  - Departamento del Gobierno de Navarra competente en materia de Medicina Legal y Forense.
  - Policía Foral.
  - Delegación del Gobierno en Navarra.
  - Policía Nacional.
  - Guardia Civil.
  - Fiscalía Superior de la Comunidad Foral de Navarra.
  - CGPJ- Tribunal Superior de Justicia de Navarra.
  - Federación Navarra de Municipios y Concejos.
  - Policía Municipal de Pamplona.
  - Servicio de Atención Jurídica a las Mujeres.

La Comisión celebrará al menos dos sesiones ordinarias al año. Además podrá celebrar sesiones extraordinarias a iniciativa de la Presidencia o a petición de dos tercios de sus integrantes. En este caso la petición habrá de realizarse por escrito y





contendrá la propuesta motivada de los asuntos a tratar. La Presidencia convocará la reunión extraordinaria dentro de los quince días siguientes al de la solicitud y el orden del día incluirá necesariamente los puntos solicitados, pudiendo la Presidencia adicionar otros.

## **OCTAVO**

Con el fin de prestar el apoyo y contraste necesarios a la Comisión de Seguimiento para el correcto desempeño de sus funciones, se establecen dos estructuras:

- **La Comisión Interdepartamental para la Igualdad de Mujeres y Hombres de Gobierno de Navarra**, creada mediante Acuerdo de Gobierno el 12 de abril de 2017. Este órgano de colaboración, cooperación y coordinación de carácter intersectorial para la integración del principio de igualdad de mujeres y hombres y la erradicación de la violencia contra las mujeres en todas las políticas de la Administración de la Comunidad Foral facilitará el trabajo de la Comisión de Seguimiento informándole sobre los planes y programas de actuación que tenga previsto impulsar, desarrollar y evaluar en cumplimiento de la Ley Foral 14/2015 para actuar contra la violencia hacia las mujeres en Navarra.

La Comisión Interdepartamental está presidida por la Presidencia del Gobierno de Navarra y está integrada por las personas titulares de las Direcciones Generales o Gerencias cuyo ámbito de trabajo es estratégico para incorporar el principio de igualdad entre mujeres y hombres en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

- **Grupos Técnicos Ad Hoc**, que se crearán en función de los programas de trabajo y necesidades priorizadas desde la Comisión de Seguimiento. Estos grupos sustituyen a los Grupos Técnicos Interinstitucionales que prestaban apoyo a la Comisión de Seguimiento en el marco del II Acuerdo. Estarán compuestos por profesionales representantes de las instituciones integrantes de la Comisión de Seguimiento y se designarán por éstas, con el objeto de prestarle apoyo técnico.

## **NOVENO**

El funcionamiento y adopción de Acuerdos de la Comisión Permanente y de la Comisión de Seguimiento se efectuará de acuerdo con la normativa general reguladora de los órganos colegiados y demás legislación que resulte de aplicación.

## **DÉCIMO**

El presente Acuerdo tendrá efectos desde el día de su firma con una validez de un año y se prorrogará tácitamente, salvo que medie renuncia expresa de alguna de las partes.





Y en prueba de conformidad con cuanto antecede, firman el presente Acuerdo, en el lugar y fecha indicados en el encabezamiento.

**POR EL GOBIERNO DE NAVARRA  
NAFARROAKO GOBERNUAREN IZENEAN**

*Uxue Barkos Berruezo.*

**POR LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN NAVARRA  
NAFARROAKO GOBERNUKO ORDEZKARITZAREN IZENEAN**

*Carmen Alba Orduna.*

**POR EL CONSEJO GENERAL DEL PODER JUDICIAL  
BOTERE JUDIZIALAREN KONTSEILU NAGUSIAREN IZENEAN**

*Joaquín Cristóbal Galve Sauras*

**POR LA FISCALÍA SUPERIOR DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA  
NAFARROAKO FORU KOMUNITATEKO FISKALTZA NAGUSIAREN IZENEAN**

*José Antonio Sánchez Sanchez-Villarés.*

**POR LA FEDERACIÓN NAVARRA DE MUNICIPIOS Y CONCEJOS  
NAFARROAKO UDAL ETA KONTZEJUEN FEDERAZIOAREN IZENEAN**

*Pablo Azcona Molinet.*





2.

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN CONJUNTA





## ÍNDICE

<b>2.1. Introducción</b> .....	25
<b>2.2. La violencia contra las mujeres en el III Acuerdo</b> .....	25
<b>2.3. Principios que deben regir y orientar las actuaciones</b> .....	27
<b>2.4. Objetivos generales del Protocolo de Actuación</b> .....	30
<b>2.5. Protocolo de Actuación</b> .....	30
2.5.1. Situaciones de emergencia y/o gravedad .....	31
2.5.2. Protocolo de actuación por ámbitos .....	33
A) Ámbito Sanitario .....	33
B) Ámbito Policial .....	38
C) Ámbito Jurídico y Judicial .....	47
D) Ámbito Atención Social .....	55
E) Ámbito Educativo .....	58
F) Ámbito Vivienda .....	62
G) Ámbito Empleo .....	63









## 2.1. INTRODUCCIÓN

La Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, en el artículo 19, garantiza el derecho a la asistencia social integral de las mujeres víctimas y recoge la obligación de actuación coordinada de los servicios de atención a estas mujeres con los Cuerpos de Seguridad, los juzgados de Violencia sobre la Mujer, los servicios sanitarios y las instituciones encargadas de prestar la asistencia jurídica a las mujeres. Esta misma ley, en su artículo 32, señala la obligatoriedad de los Poderes Públicos de elaborar planes de colaboración que deben implicar a las Administraciones Sanitarias con la Administración de Justicia, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, los Servicios Sociales y los Organismos de Igualdad.

Por su parte, la Ley Foral 14/2015 de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres en Navarra, señala que la respuesta integral y la coordinación tienen que ser un principio que debe regir y orientar el conjunto de actuaciones puestas en marcha por los Poderes Públicos, ya que la respuesta institucional a las necesidades de las víctimas supervivientes abarca ámbitos diferenciados de la política pública. En este sentido, la norma establece que si la respuesta institucional tiene que ser integral, es necesario fomentar la coordinación y el trabajo en red entre instancias. Este principio rector se concreta en el artículo 77, que recoge que la Administración de la Comunidad Foral de Navarra promoverá la coordinación de las instituciones con competencia en las materias previstas en dicha ley foral, con el objeto de asegurar el seguimiento de su aplicación, la elaboración de los correspondientes planes de acción contra la violencia hacia las mujeres y las medidas en esta materia. Además en la disposición adicional segunda, se cita que todos los protocolos a los que hace referencia la ley foral tendrán carácter de obligado cumplimiento para todas las instituciones, personas y entidades públicas o privadas que los suscriban.

Desde este marco, donde la coordinación y colaboración interinstitucional son una condición imprescindible para actuar de forma efectiva contra la violencia hacia las mujeres, a continuación se describe el protocolo de actuación conjunta de la Comunidad Foral de Navarra para coordinar las actuaciones de todas las instituciones que firman este III Acuerdo y garantizar la atención integral a todas las víctimas supervivientes.

## 2.2. LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN EL III ACUERDO

A los efectos de este Acuerdo 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.





Se entienden comprendidas dentro del concepto de mujeres víctimas de violencia las niñas menores de edad.

Seguendo la Ley Foral 14/2015 para actuar contra la violencia hacia las mujeres en Navarra, se consideran **manifestaciones** de la violencia contra las mujeres, las siguientes:

- **La violencia en la pareja o expareja:** la violencia física, psicológica, económica o sexual ejercida contra una mujer por el hombre que es o haya sido su cónyuge o con el que mantiene o ha mantenido relaciones similares de afectividad, con o sin convivencia, incluida su repercusión en los niños y las niñas que conviven en el entorno violento.
- **Las diferentes manifestaciones de la violencia sexual:** la violencia sexual contra mujeres y niñas incluye la agresión sexual, el abuso sexual, el acoso sexual en el ámbito laboral o educativo y el abuso sexual cometido en las esferas familiar, comunitaria, educativa, laboral, así como el espacio público.
- **El feminicidio:** los homicidios cometidos en el ámbito de la pareja o expareja, así como otros crímenes que revelan que la base de la violencia es la discriminación por motivos de género, 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.
- **Explotación sexual:** la obtención de beneficios financieros o de otra índole por la participación de mujeres y niñas mediante la utilización de violencia, la intimidación, el engaño o el abuso de una situación de superioridad o de vulnerabilidad de la víctima en el ejercicio de la prostitución, la servidumbre sexual u otros tipos de servicios sexuales, incluidos actos pornográficos o la producción de material pornográfico.
- **Matrimonio a edad temprana, matrimonio concertado o forzado:** un matrimonio en el que no ha existido un consentimiento libre y pleno para su celebración, bien porque ha sido fruto de un acuerdo entre terceras personas, ajeno a la voluntad de la mujer, bien porque se celebra bajo condiciones de intimidación o violencia o porque no se ha alcanzado la edad prevista legalmente para otorgar dicho consentimiento.
- **Mutilación genital femenina:** cualquier procedimiento que implique o pueda implicar una eliminación total o parcial de los genitales femeninos o produzca lesiones en los mismos, aunque exista consentimiento expreso o tácito de la mujer o la niña.
- **Cualquier otra forma de violencia que lesione o sea susceptible de lesionar la dignidad, la integridad o la libertad de las mujeres** que se halle prevista en los tratados internacionales, en el Código Penal español o en la normativa estatal o foral.





Esta conceptualización de la violencia contra las mujeres, que se alinea con la normativa internacional y autonómica en esta materia, amplía el marco de actuación con respecto a la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, al tomar en consideración otras manifestaciones y formas de violencia contra las mujeres además de las ejercidas contra ellas por parte de quienes sean o hayan sido sus cónyuges o de quienes estén o hayan estado ligados a ellas por relaciones similares de afectividad, aún sin convivencia.

### **2.3. PRINCIPIOS QUE DEBEN REGIR Y ORIENTAR LAS ACTUACIONES**

El conjunto de actuaciones impulsadas por las partes firmantes del III Acuerdo se asumen desde un nuevo enfoque en la intervención pública que exige la consideración de diferentes principios que deben orientarla. De éstos, ocho aparecen mencionados expresamente en el artículo 6 de la Ley 14/2015 y otros dos, garantía presupuestaria y el empoderamiento personal de las mujeres como horizonte de trabajo, se contemplan de forma transversal a la norma. A continuación se describen.

#### ***RESPECTO, PROTECCIÓN Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS***

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

#### ***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.

## 2.4. OBJETIVOS GENERALES DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

- **Generar las condiciones para la adecuada coordinación y colaboración de las instituciones con presencia en la Comunidad Foral de Navarra** encargadas de la prevención, atención, protección y recuperación de las víctimas supervivientes de la violencia contra las mujeres, desde un enfoque de mejora continua.
- **Garantizar que todo el sistema de prevención, atención, protección y recuperación se articula a través de pautas comunes y homogéneas.**
- **Atender de forma integral y garantizar la seguridad** de las mujeres de forma coordinada, de tal manera que tengan información comprensiva y útil en todos los trámites, sean autónomas y estén asesoradas profesionalmente a lo largo de todo el proceso de atención y recuperación.
- **Mejorar la calidad del sistema de atención integral**, a través de la formación en violencia contra las mujeres y de las y los profesionales intervinientes.
- **Prevenir la violencia contra las mujeres** desde y con la comunidad educativa, además de en los entornos familiar, laboral y social.
- **Desarrollar el marco legal vigente**, en particular la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres en Navarra, la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la Víctima del Delito y la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de protección integral contra la violencia de género.

## 2.5. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

En este apartado se describe el protocolo de coordinación de actuaciones en materia de violencia contra las mujeres en Navarra, tanto ante situaciones de emergen-





cia y/o gravedad, como las establecidas para los diferentes ámbitos de actuación. No obstante, con el objeto de facilitar a profesionales un conocimiento riguroso y exacto acerca de los procedimientos que se deben poner en marcha ante el conocimiento de un hecho de violencia contra las mujeres o ante la denuncia del mismo, desde 2006 existe en Navarra una **Guía para profesionales del Protocolo de Actuación Conjunta ante la Violencia contra las Mujeres en Navarra**, que se actualiza periódicamente, incorporando los cambios normativos, sociales y técnicos que afectan a la intervención en materia de violencia contra las mujeres en Navarra.

En dicha guía se establecen las fases de atención/intervención (recepción de la demanda, actuación profesional y fin de la actuación) de cuantas instituciones, organismos y recursos intervienen en el proceso de asistencia a las mujeres, desde SOS Navarra como central de coordinación de emergencias, a los distintos cuerpos policiales, asistencia jurídica y psicológica urgente, servicios sanitarios y sociales, teleasistencia móvil, recursos de acogida, procedimientos judiciales, puntos de encuentro familiar, etc.

### **2.5.1. SITUACIONES DE EMERGENCIA Y/O GRAVEDAD**

#### **TELÉFONO 112 SOS NAVARRA: CENTRAL DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS**

En las situaciones de extrema gravedad o peligro inminente que hacen que las mujeres requieran una actuación urgente, se comunicará con el teléfono de emergencias 112 SOS Navarra. Este servicio dependiente de la Dirección General de Interior ofrece una atención integral y coordinada tanto de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad, como de los Centros Hospitalarios, del Centro de Urgencias 24 horas, órganos jurisdiccionales y demás instancias que deben intervenir. Así se pone en marcha de manera unificada, gratuita, rápida e integral todo el proceso de atención.

#### **QUIÉNES PUEDEN LLAMAR AL TELÉFONO 112**

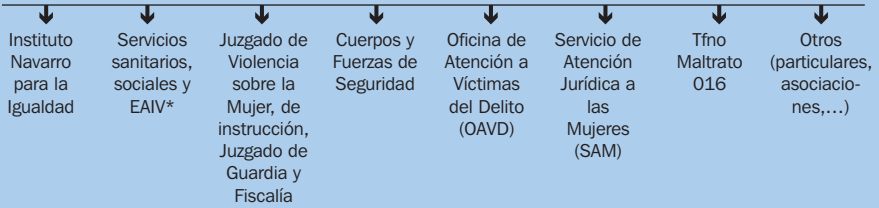
La comunicación telefónica puede ser realizada por la propia mujer, pero también por familiares, amistades y servicios sanitarios, sociales, policiales, órganos jurisdiccionales o cualquier otro recurso o servicio que tenga conocimiento de los hechos y solicite la atención urgente de las mujeres agredidas o con riesgo inminente de ello. A través de las instancias implicadas se proveerá a las mujeres de los medios de traslado que hagan más rápida su atención.



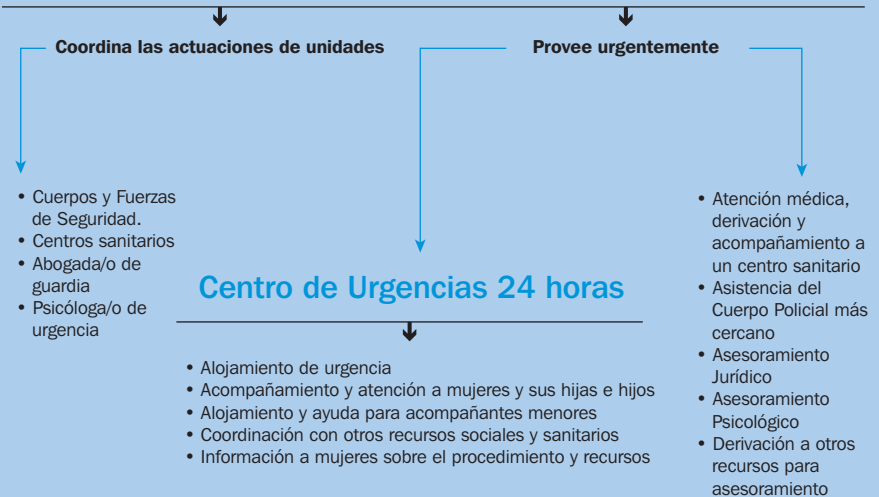


## COORDINACIÓN DE ACTUACIONES Ante un caso de violencia contra las mujeres

### Pueden tener conocimiento del hecho



### 112 SOS NAVARRA



\*EAVI: Equipos de atención integral a víctimas de violencia de género







## 2.5.2. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN POR ÁMBITOS

En este apartado del protocolo de actuación conjunta se detalla el procedimiento que se ha de llevar a cabo desde los distintos ámbitos o espacios de actuación que están involucrados en la atención a las situaciones de violencia contra las mujeres. No se detallan los recursos concretos, sino que se aborda la atención por ámbitos de intervención profesional (sanitario, policial, jurídico y judicial, social, vivienda, educación y empleo). Para una información más exhaustiva de cada ámbito, se recomienda consultar la **Guía para profesionales del Protocolo de Actuación Conjunta ante la Violencia contra las Mujeres en Navarra** (2017).

### A) ÁMBITO SANITARIO

La violencia contra las mujeres es un problema de salud individual y también de salud pública. Tiene consecuencias directas, físicas y psíquicas, sobre las mujeres, sobre sus hijas e hijos, sobre su entorno relacional, sobre el personal sanitario y sobre el conjunto de la sociedad. La Ley Foral 14/2015 para actuar contra la violencia hacia las mujeres señala que la atención sanitaria a todas las mujeres que hayan padecido alguna de las formas de violencia previstas en la ley foral es un derecho.

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

La Ley Orgánica 1/2004 de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género prevé que las administraciones con competencias sanitarias promuevan la aplicación, permanente actualización y difusión de protocolos que contengan pautas uniformes de actuación sanitaria. Estos protocolos deben hacer relación expresa a las relaciones con la Administración de Justicia, en aquellos casos en los que exista constatación o sospecha fundada de daños físicos o psíquicos ocasionados por agresiones o abusos.

La legislación foral en materia de violencia contra las mujeres contempla desde el año 2002 la elaboración de protocolos de actuación con pautas de acción sanitaria y procedimientos de coordinación para todos los centros y servicios del sistema sanitario, que incluyan modelos de informe de recogida de datos, así como de derivación a los servicios sociales específicos, existiendo la obligación de remisión al Juzgado de Guardia y a la Fiscalía en los casos en que exista constatación o sospecha de daños físicos o psíquicos ocasionados por agresiones o malos tratos. Siempre debe informarse a las mujeres sobre la emisión de este Parte.





En este sentido, la existencia de protocolos supone un gran apoyo para mejorar y concretar la actuación profesional y una mejora en la calidad de la atención a las mujeres. La protocolización de las intervenciones permite entre otras acciones definir el campo concreto de la intervención sanitaria, estableciendo de manera explícita sus competencias y los límites a su actuación, facilita la ubicación de las y los profesionales sanitarios en el proceso completo y permite la información adecuada a las mujeres de los recursos a su alcance. También, como en cualquier otro protocolo, se favorece la existencia de estándares de calidad asistencial para estas complejas situaciones y se dan criterios de homogeneidad para la buena práctica en la detección y atención de los casos de violencia contra las mujeres. Sin embargo, para la aplicación de estos Protocolos se hace necesario garantizar la formación de profesionales. El reconocimiento de que la violencia ejercida contra las mujeres es un problema de salud pública y de salud individual es un hecho reciente y para alcanzar un cambio efectivo en las actitudes y en los comportamientos profesionales ante esta realidad, se precisa de formación específica.

## **QUIÉNES INTERVIENEN**

La Comunidad Foral de Navarra atiende a las mujeres en los distintos servicios con que cuenta el Servicio Navarro de Salud/Osasunbidea:

- **Centros de Atención Primaria de Salud**
- **Servicios de Urgencias, hospitalarias y extrahospitalarias**
- **Centros de Atención Sexual y Reproductiva (CASSyR)**
- **Centros de Salud Mental**

En los diferentes ámbitos (Atención Primaria, Urgencias Hospitalarias y Centros de Atención sexual y reproductiva) se identifican personas clave que son las responsables de garantizar el conocimiento del protocolo para su activación en los casos en que sea necesario. Además, se implica a profesionales de todos los estamentos que trabajan en salud para la detección precoz de casos de violencia contra las mujeres.





## PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

La actuación se realiza a 2 niveles:



### Detección y tratamiento de la violencia “oculta”

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



### Atención de urgencia

Para ambos niveles, se utilizará la escala de valoración de riesgo recogida en el **Protocolo común para la actuación sanitaria ante la violencia de género**, del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (2012). Además, se implantarán circuitos internos de intervención en cada centro sanitario.

### **DETECCIÓN Y TRATAMIENTO DE LA VIOLENCIA “OCULTA”**

En la detección, abordaje y tratamiento de la violencia oculta, que generalmente se detecta en los Centros de Atención Primaria de Salud o a través de Salud Mental, se actuará de acuerdo con las pautas que establece el Consejo Interterritorial de Salud. Este Consejo, a través de su comisión de Violencia de Género, elaboró en el año 2006 un Protocolo Común para la Actuación Sanitaria ante la Violencia de Género que es de aplicación para el conjunto del Sistema Nacional de Salud. Este protocolo establece para los centros de Atención Primaria indicadores de sospecha y planes de actuación concretos para las distintas situaciones que se pueden presentar en función del reconocimiento que las mujeres hacen de estar en una situación de violencia, así como del riesgo percibido por las y los profesionales. Es especialmente importante diagnosticar el maltrato psicológico, que provoca culpabilización en las mujeres y las sitúa en una situación de indefensión y de vulnerabilidad ante otras situaciones de violencia. Además de la detección y el diagnóstico, resulta igualmente decisivo el oportuno abordaje de los casos detectados.





La Organización Mundial de la Salud, en su informe Violencia contra las mujeres: Un tema de salud prioritario, recomienda al personal sanitario que: “No tenga miedo de preguntar. Contrariamente a la creencia popular, la mayoría de las mujeres están dispuestas a revelar el maltrato cuando se les pregunta de forma directa y no valorativa. En realidad, muchas están esperando silenciosamente que alguien les pregunte”.

## VIOLENCIA OCULTA: ALGORITMO DE ACTUACIÓN

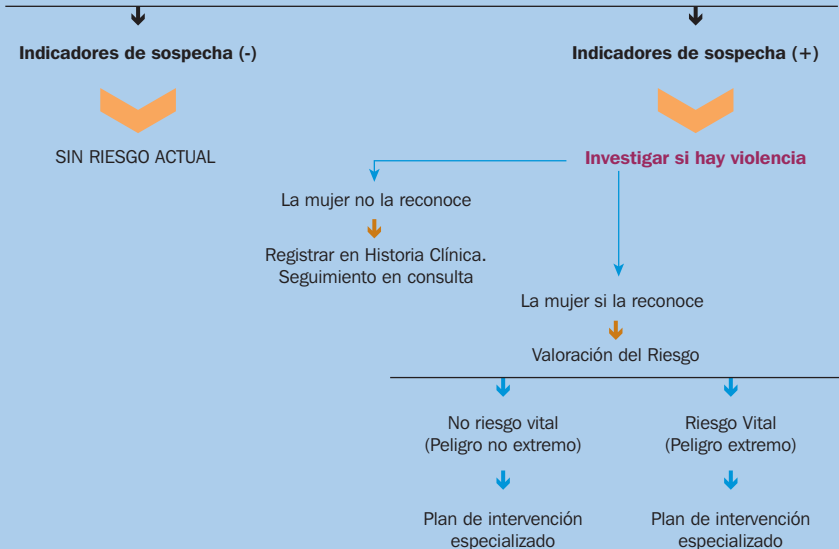
### PRIMERA VISITA Apertura de Historia Clínica



Preguntas de abordaje psicosocial:  
¿Cómo van las cosas en casa? ¿Está contenta con la relación, su pareja y familiares?



#### Búsqueda activa en consulta atendiendo indicadores de sospecha



Fuente: **Protocolo común para la actuación sanitaria ante la violencia de género.**  
Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. 2012.

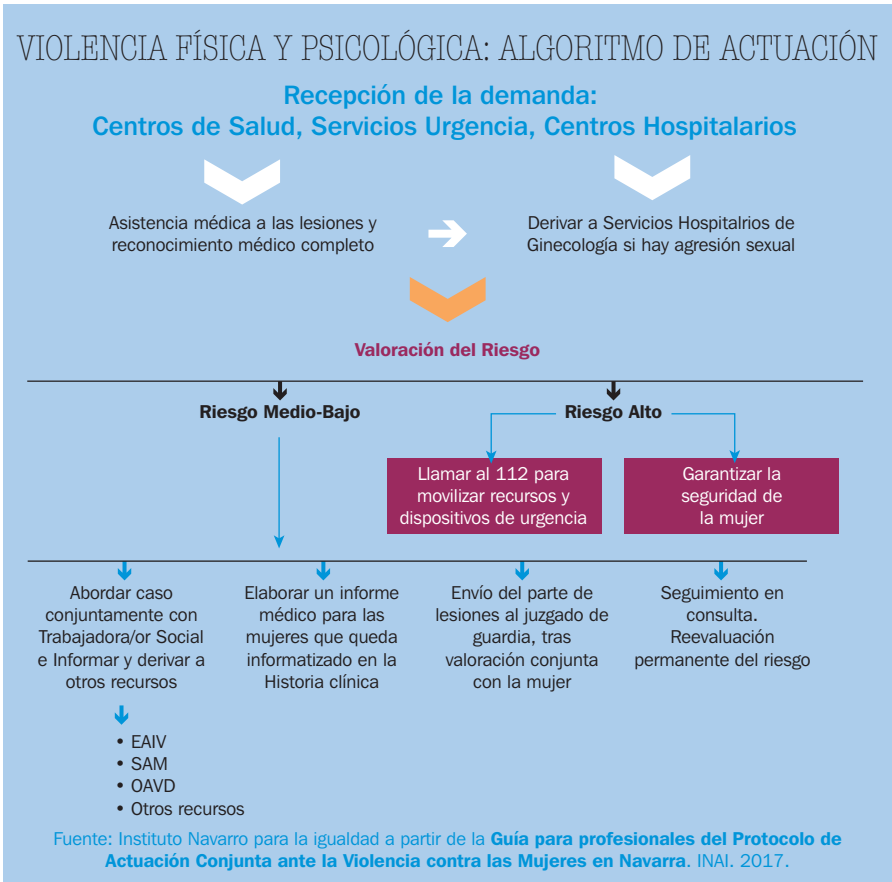




## ATENCIÓN DE URGENCIA: VIOLENCIA FÍSICA, PSICOLÓGICA Y SEXUAL

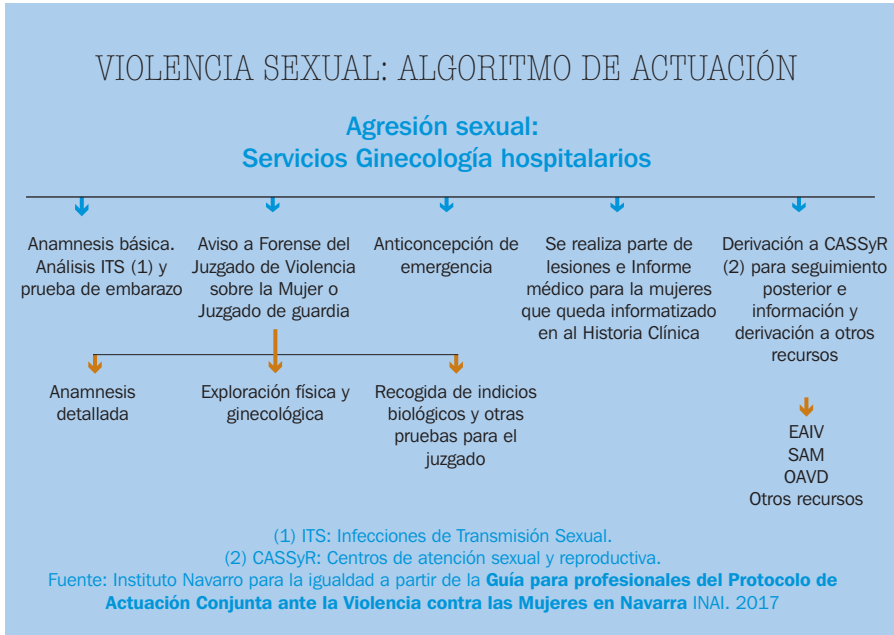
La atención de urgencia por violencia física o sexual está sistematizada en la **Guía para profesionales del Protocolo de Actuación Conjunta ante la Violencia contra las Mujeres en Navarra**, de 2017, que prevé la colaboración de los servicios sanitarios con el resto de servicios policiales, judiciales, jurídicos y sociales. Las situaciones de urgencia pueden presentarse en cualquiera de los servicios sanitarios de Navarra.

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





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



## **B) ÁMBITO POLICIAL**

El Artículo 31.3 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, atribuye la protección de las víctimas supervivientes a todas las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad Estatales, Autonómicas y Locales. A este ámbito, el policial, le corresponden las siguientes actuaciones:

- La prevención de la violencia contra las mujeres, a través de valoraciones policiales del riesgo de cada situación.
- Protección integral de las mujeres desde el hecho de la denuncia. Esta protección la ejerce el cuerpo policial que haya intervenido.
- Control y seguimiento de la ejecución de las medidas judiciales adoptadas para la protección de las víctimas supervivientes.
- Garantizar la actividad probatoria en los procesos que se sigan.



Así mismo, la Ley Foral 14/2015 para actuar contra la violencia hacia las mujeres recoge en el título VII todo lo relativo al derecho a la atención policial y la protección efectiva de las supervivientes, derecho que se concreta en la atención inmediata y de calidad como cauce para la denuncia, en la investigación exhaustiva de los hechos denunciados y en la protección efectiva. Además, en relación con la Policía Foral, contempla la especialización de profesionales, a través de formación inicial y continuada, la adopción de protocolos de actuación policial, la calidad de los espacios de atención a las víctimas y la adopción de determinadas medidas para su protección efectiva.

## **PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN**

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

### **A. ACTUACIÓN DE LAS FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD PARA LA PROTECCIÓN DE LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO Y DOMÉSTICA**

Con la finalidad de prestar una atención preferente a la asistencia y protección de las mujeres que han sido objeto de algún episodio de violencia y atenuar, en la medida de lo posible, sus efectos, se potenciará la presencia, en todas las unidades de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, de personal funcionario especializado en el tratamiento de la violencia contra las mujeres, así como su formación específica en instrumentos e indicadores de valoración del riesgo.

#### **Actuación en la fase de investigación policial:**

- Acciones de averiguación para determinar la existencia y la intensidad de la situación de riesgo para las mujeres.
- Información a las mujeres de su derecho a la asistencia jurídica.
- Valoración de la situación de riesgo en cada momento.
- Adopción de medidas específicas dirigidas a proteger la vida, la integridad física y los derechos e intereses legítimos de las mujeres y de sus familias.
- Detención y puesta a disposición judicial del presunto agresor.

#### **Recogida de la denuncia y elaboración del atestado:**

- Se hará constar cuantos datos existan como antecedentes.
- Las diligencias de inspección ocular y declaración de la víctima se documentarán, siempre que sea posible, mediante fotografías u otros medios técnicos.
- Se asegurará la presencia de la mujer o su representante legal, denuncia-





do o presunto agresor y de los posibles testigos, ante la Autoridad Judicial competente (Juzgado de Violencia sobre la Mujer, Juzgado de Instrucción de Guardia), que vaya a conocer del asunto.

- Identificación, localización y control del presunto agresor.
- Evitar la concurrencia en el mismo espacio físico del agresor y la víctima, sus hijas e hijos y restantes integrantes de la familia.

### **Actuación en el control y seguimiento de las medidas judiciales de protección o aseguramiento:**

- Examen individualizado del riesgo.
- Análisis del contenido de la resolución judicial (número de metros o ámbito espacial de la prohibición de aproximación, instrumentos tecnológicos adecuados para verificar el incumplimiento).
- Adopción de medidas de protección adecuadas a la situación de riesgo.
- Elaboración de informes de seguimiento.

### **Medidas de Autoprotección relativas al Plan de Seguridad personalizado con cada víctima:**

- Información de medidas de autoprotección adaptadas al nivel de riesgo de cada víctima.
- Información de medidas de autoprotección a las víctimas con hijas e hijos menores

## **B. CUMPLIMIENTO EFECTIVO DE LAS MEDIDAS DE ALEJAMIENTO**

**Detención del responsable por las fuerzas y cuerpos de seguridad:** en caso de incumplimiento doloso por el imputado de la medida de alejamiento se produce un incremento objetivo de la situación de riesgo para la mujer, por lo que se procederá a la inmediata detención del infractor. Posteriormente, el detenido será puesto a disposición judicial de forma urgente, acompañado del correspondiente atestado. Esta actuación se comunicará al Ministerio Fiscal.

**Comparecencia por incumplimiento del alejamiento:** serán citados el imputado, con asistencia letrada, el Ministerio Fiscal y el resto de partes personadas. Cuando se realice en el seno de la audiencia para la Orden de Protección, también será convocada la víctima o su representante legal, así como la persona solicitante de la Orden de Protección si es distinta.

**Posible adopción de la medida de prisión provisional o de otras medidas de protección de la víctima:** una vez celebrada la comparecencia, y si concurren los requisitos exigidos legalmente en cada caso, el órgano judicial podrá adoptar medidas de prisión provisional u otras medidas gravosas para la libertad de circulación y deambulatoria del imputado.







## C. COMUNICACIONES ENTRE LAS FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD Y LOS ÓRGANOS JUDICIALES

### **Comunicaciones de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad a los órganos judiciales:**

Como criterio general, la policía judicial remitirá los atestados y las solicitudes de orden de protección u otras medidas cautelares de protección y seguridad al Juzgado de Violencia sobre la Mujer. Cuando no sea posible, el detenido, si lo hubiere, habrá de ser puesto a disposición del Juzgado de Instrucción de guardia del lugar de la detención.

### **Comunicaciones de los órganos judiciales a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad:**

La Autoridad Judicial comunicará a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad aquellas resoluciones que decreten una orden de protección, medidas cautelares u otras medidas de protección o de seguridad de las víctimas, así como su levantamiento y modificación, dictadas durante la fase de instrucción, intermedia en procesos por delito, así como aquellas que se mantengan en la sentencia, durante la tramitación de los eventuales recursos. El órgano judicial podrá encomendar al Equipo Forense la elaboración de un informe sobre la concurrencia de indicadores de riesgo, a profesionales del trabajo social y la psicología, que presten sus servicios en la Sección de Asistencia a las Víctimas del Delito, Equipos Psicosociales y otros organismos que pudieran existir al servicio de la Administración de Justicia, así como otros antecedentes de otros procesos penales incoados contra el mismo autor.

La unidad policial que haya recibido de la Autoridad Judicial la comunicación de la orden de protección o de la adopción de una medida de alejamiento, así como su levantamiento y modificación, procederá a su inclusión, sin dilación, en la Base de Datos de Señalamientos Nacionales (BDSN).

## **QUIÉNES INTERVIENEN**

La intervención de cualquier Cuerpo Policial puede iniciarse por denuncia expresa en las distintas dependencias policiales, o bien mediante una llamada telefónica al 062 en caso de la Guardia Civil, 091 del Cuerpo Nacional de Policía, 092 en el caso de las Policías Municipales o 112 para la Policía Foral de Navarra.

En Navarra operan cuatro policías diferentes: **Policía Foral, Policías Municipales, Cuerpo Nacional de Policía y Guardia Civil**. Los cuatro cuerpos policiales trabajan con la base de datos del Sistema de Seguimiento Integral en los casos de Violencia de Género (**VioGen**) del Ministerio del Interior. VioGen facilita la coordinación entre los cuerpos policiales, mejora la protección de las víctimas, facilita la comunicación para la derivación de casos en los que se producen desplazamientos de la víctima por cambio de domicilio y permite la adopción homogénea de medidas policiales, según el protocolo de valoración de riesgo común a todos los Cuerpos





(Instrucción 7/2016, de la Secretaría de Estado de Seguridad, por la que se establece un nuevo protocolo para la valoración policial de riesgo de violencia de género y de gestión de la seguridad de las víctimas).

Con carácter general para la intervención que se realice desde todos los Cuerpos Policiales, en el momento en el que una mujer realice una denuncia y antes de iniciar su formalización, se pondrán de forma inmediata a su disposición:

- **Los servicios de asesoramiento jurídico gratuito**, a través del servicio de guardia permanente del SAM (Servicio de Atención Jurídica a Mujeres).
- **Los servicios de asesoramiento psicológico gratuito**, a través del servicio de intervención psicológica de urgencia que se presta desde el Servicio Social de Justicia.

Desde todos los Cuerpos Policiales se garantizará el derecho a la intimidad de las mujeres a través de dependencias adecuadas.

## **POLICÍA FORAL**

En la Policía Foral la Unidad destinada a investigar los delitos relacionados con la violencia contra las mujeres es la Brigada Asistencial del Área de Investigación Criminal. Este equipo está especializado y tiene formación específica en violencia contra las mujeres. Así mismo, en el ámbito de atención en la comisaría de Tudela la recogida de denuncia es atendida por la Oficina de Atención Policial, mientras que la investigación y la instrucción es efectuada por el grupo de Policía Judicial de Tudela. El personal de estas unidades está también formado y especializado para el buen desarrollo de las actividades que deben atender.

Desde la Policía Foral se ponen a disposición de las mujeres diversos dispositivos de protección que se prestan en función de la valoración policial de riesgo que se realice de cada situación. Estos dispositivos son:

- **Sistema de Protección Permanente.** Cuando el riesgo sea valorado como extremo por la Policía Foral y el Servicio Social de Justicia, existe la posibilidad de que las mujeres dispongan de un Sistema de Protección Permanente.
- **Personal encargado del seguimiento y valoración continua del riesgo.** En cada comisaría existe personal encargado del seguimiento de las víctimas supervivientes. Además, las vigilancias y otras actuaciones policiales son efectuadas por personas dependientes de cada comisaría, mediante sus unidades de Prevención y Atención Ciudadana. Según del nivel de riesgo que resulte de las valoraciones efectuadas se pondrán en marcha las actuaciones policiales reguladas y se aplicarán a cada caso las correspondientes medidas de protección constatadas por VioGen.





## Otros mecanismos de la Policía Foral:

- Procedimientos para la mejora de la atención a las víctimas mediante la activación de protocolos de actuación policial ante determinadas manifestaciones de la violencia contra las mujeres, como la violencia sexual.
- Coordinación con las Policías Locales de Pamplona, Burlada, Barañain y Zizur Mayor para la atención y seguimiento de los casos de mujeres que residen en estas localidades, a través del Protocolo para la valoración policial del nivel de riesgo de violencia de género y de gestión de la seguridad de las víctimas, y de la aplicación informática prevista para dar soporte a la misma.
- Formación básica en violencia contra las mujeres de todas y todos los miembros de la Policía Foral. Quienes integran las Unidades de Prevención y Atención Ciudadana que existen en cada comisaría tienen formación más especializada y son quienes tienen la preparación para hacer una primera actuación de urgencia ante una situación de violencia contra las mujeres.

## POLICÍA MUNICIPAL DE PAMPLONA

La recepción de la demanda para la intervención policial puede proceder de diferentes fuentes:

- Llamadas al teléfono 092. Pueden llamar a este número las propias víctimas, familiares o testigos de hechos.
- Llamadas al teléfono de emergencias 112 SOS Navarra.
- Detección de un caso por intervención policial.
- Presentación de la víctima en dependencias policiales.
- Comunicación de los servicios sociales, del servicio de atención a la mujer del Ayuntamiento de Pamplona, requerimientos judiciales y cualquier otra fuente de información.

Desde Policía Municipal de Pamplona, la primera intervención la realiza la o el policía más próximo al lugar del suceso. Posteriormente, la protección, atención, seguimiento posterior y coordinación con otros servicios mediante la asignación de una o un policía especializado en violencia contra las mujeres, se realiza a través de la Brigada de Protección y Atención Social (UPAS).





## **CUERPO NACIONAL DE POLICÍA**

La Policía Nacional cuenta con la Unidad de Familia y Mujer - Grupo V - de la Brigada Provincial de la Policía Judicial, formada por un grupo de policías especializados y formados en violencia contra las mujeres, tanto en la Jefatura Superior de Navarra, como en la Comisaría local de Tudela, que son quienes abordan tanto la investigación, como la protección de las víctimas. Además, con carácter subsidiario, la Oficina de Denuncias y Atención al Ciudadano complementa y apoya la acción de la Unidad de Familia y Mujer, por lo que quienes la integran también cuentan con la formación básica en materia de violencia contra las mujeres.

Estas unidades se apoyan en aquellos grupos de la Brigada de Policía Judicial, cuya especialidad se precise al objeto de afrontar las investigaciones con las máximas garantías de éxito.

En el ámbito de la Protección, la Unidad de Familia y Mujer, UFAM, cuenta con el apoyo de las unidades de seguridad ciudadana que fueran precisas, en función de los niveles de riesgo que se desprendan del análisis y seguimiento de las víctimas y su entorno.

De igual modo, contamos con mecanismos auxiliares para la protección, resultantes de los convenios y actuaciones de la administración central, y en particular el Servicio de Teleprotección y los dispositivos para el control telemático de las medidas.

Toda esta unidad de acción puede iniciarse a través de una llamada al teléfono de emergencias 091.

Por otra parte, todas las unidades territoriales de Familia y Mujer, dependen de la Unidad Central de Familia y Mujer, como único punto de contacto y referencia en materia de violencia contra la mujer.

Esta unidad central asume la coordinación de la actuación en la investigación y persecución de los delitos cometidos en el ámbito familiar y contra la mujer, así como su protección; promueve iniciativas y medidas dirigidas contra el problema social que estas violencias; y promueve la coordinación con otros organismos nacionales e internacionales con competencia en estas materias.

## **GUARDIA CIVIL**

La Guardia Civil tiene establecido un sistema integral para la intervención en casos de violencia contra las mujeres y posterior seguimiento de cada caso y protección a las mismas, con implicación de todas sus Unidades, pudiendo iniciarse este procedimiento mediante llamada al teléfono de emergencias de la Guardia Civil 062.

Ante una demanda de intervención policial el procedimiento seguido es el siguiente:





- La primera respuesta es realizada por el Puesto o patrulla más cercana, buscando la inmediatez y proximidad. Desde aquí se asumirá la intervención y se centralizará la protección a las mujeres, que se realizará siempre desde el Puesto (Dependencia) de la Guardia Civil correspondiente a su residencia, facilitándole una persona de referencia para el seguimiento del caso e interviniendo en su seguridad todas las Unidades que realicen actividades en ese territorio.
- Si el caso reviste más complejidad o gravedad, se deriva a los PAES (Puntos de Atención Especializada) desplegados en Estella, Pamplona, Tafalla y Tudela.
- Los casos de gravedad extrema son asumidos por el EMUME (Equipo Mujer-Menor), situado en Pamplona. Tanto los PAES, como el EMUME, pertenecen a la Unidad Orgánica de Policía Judicial, encargándose también de la supervisión técnica de todas las actuaciones y la actualización y formación continua de quienes intervienen a nivel provincial. Existe un EMUME Central en Madrid, que con las experiencias de todas las Unidades, foros nacionales e internacionales a los que acude e Instituciones con las que interactúa, unifica y actualiza la formación, doctrina e instrucciones al respecto.

Los procedimientos de la Guardia Civil son, generalmente, comunes con Policía Nacional, por dimanar de las Instrucciones conjuntas de la Secretaría de Estado de Seguridad del Ministerio del Interior, entre ellos el Protocolo y Seguimiento Integral de los casos de violencia de género. Estos se detallan, en el ámbito de la Guardia Civil, en el Manual de Policía Judicial y Normas Técnicas al respecto, de obligado cumplimiento para todas las Unidades del Cuerpo en todo el territorio nacional, y en el Plan Anual de Actuación.

Como elementos auxiliares para la protección de las mujeres en situación de violencia se dispone de aquellos resultantes de los convenios y actuaciones de la administración central, esencialmente: Servicio de Teleprotección y los dispositivos para el control telemático de las medidas.

## **UNIDAD DE COORDINACIÓN SOBRE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES DE LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO**

El Catálogo de Medidas Urgentes contra la Violencia de Género, aprobado por el Consejo de Ministros de 15 de diciembre de 2006, recoge la creación de las Unidades de Violencia sobre la Mujer en las Subdelegaciones del Gobierno. Por su parte, el Plan Nacional de Sensibilización y Prevención de la Violencia de Género (Eje k de coordinación) aprobado en el referido Consejo de Ministros, establece que para que “las Delegaciones del Gobierno en las Comunidades Autónomas garanticen el seguimiento y la coordinación de actuaciones en materia de violencia de género





que se desarrollen en sus respectivos ámbitos territoriales”, los Ministerios de Administraciones Públicas, del Interior y de Trabajo y Asuntos Sociales dictarán una Instrucción Conjunta.

En 2013, la instrucción de 2007 que determinaba el funcionamiento de las Unidades de Coordinación fue superada y actualizada por la Instrucción Conjunta de los Ministerios de Justicia, del Interior, de Hacienda y Administraciones Públicas, de Empleo y Seguridad Social y de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad sobre el funcionamiento de las Unidades de Coordinación y de Violencia sobre la Mujer, con el fin de actualizar las funciones encomendadas a dichas Unidades, extendiendo así su ámbito de actuación además de a la violencia de género, en los términos previstos del artículo 1.1 de la Ley Orgánica 1/2004 de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, a la lucha contra la trata con fines de explotación sexual. En este contexto, la lucha contra la trata con fines de explotación sexual requiere el establecimiento de vías de comunicación y coordinación con las diferentes administraciones e instituciones que intervienen en los procesos de detección, identificación, asistencia y protección a víctimas de trata.

El Real Decreto 200/2012, de 23 de enero por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y se modifica el Real Decreto, 1887/2011, de 30 de diciembre, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales, determina que las Unidades de Coordinación contra la Violencia sobre la Mujer y las Unidades de Violencia sobre la Mujer, dependen funcionalmente de este Ministerio, a través de la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, que elaborará instrucciones sobre los procedimientos y procesos de trabajo. Asimismo, dichas Unidades, dependen orgánicamente de la persona titular de la Delegación o Subdelegación del Gobierno y están adscritas a la Secretaría General.

Entre las **funciones** de estas Unidades, se encuentran las siguientes:

- Seguimiento y coordinación de los recursos y servicios de la Administración General del Estado para la atención de las situaciones de violencia de género en el territorio.
- Colaboración y coordinación, en el marco de este Acuerdo, con las administraciones autonómicas y locales competentes en materia de violencia (Instituto Navarro de Igualdad, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, Administración Penitenciaria, Administración de Justicia, Sección de Atención a las Víctimas del Delito, etc.).
- Seguimiento personalizado de las situaciones de violencia y actuaciones en los casos de muerte por violencia contra las mujeres.
- Participación en las campañas de información, sensibilización y prevención de la violencia, intervención en el marco del Plan Director para la Mejora de la Convivencia y Seguridad Escolar.
- Promoción y colaboración en la formación y especialización de profesionales.





- Funciones en el ámbito de la trata de mujeres con fines de explotación sexual.
- Cualquier otra actividad que le encomiende la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género.

### **C) ÁMBITO JURÍDICO Y JUDICIAL**

La Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, tiene como uno de sus principios rectores el de coordinar los recursos e instrumentos de los distintos Poderes Públicos para asegurar la prevención de los hechos de violencia contra las mujeres y, en su caso, la sanción adecuada de sus responsables.

El artículo 32 de esta Ley Orgánica insiste en la obligación de los Poderes Públicos de elaborar planes de colaboración que garanticen la ordenación de sus actuaciones en la prevención, asistencia y persecución de los actos de violencia contra las mujeres, que deberán implicar entre otros a la Administración de Justicia. Antes y después de la Ley Integral, los Poderes Públicos han asumido la elaboración de planes de coordinación y de actuación para la prevención, asistencia y persecución de los actos de violencia contra las mujeres. Estos protocolos son: *Protocolo de coordinación entre los órdenes Jurisdiccionales Penal y Civil para la Protección de las Víctimas de Violencia Doméstica*, *Protocolo de Actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y de Coordinación con los órganos judiciales para la protección de las víctimas de Violencia Doméstica y de Género*, *Protocolo para la implantación de la Orden de Protección de las víctimas de violencia doméstica*, *Convenio de colaboración entre los Ministerios de Justicia y de Interior para la participación en el Sistema de seguimiento integral de los casos de violencia de género y Guía de criterios de actuación judicial frente a la violencia de género*.

Por su parte, la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito, aglutina en un solo texto legislativo el catálogo general de derechos, procesales y extraprocesales, de todas las víctimas de delitos, transponiendo las Directivas de la Unión Europea en la materia. Introduce, entre otros, cambios legislativos que afectan a las víctimas de violencia de género y de trata de seres humanos, como la ampliación de su asistencia y protección, la no consideración del cónyuge como víctima indirecta del delito cuando se trata del responsable de los hechos, la visibilización como víctimas directas a menores que se encuentren en un entorno de violencia contra las mujeres y el refuerzo de la protección de las hijas e hijos en el marco de las órdenes de protección.

Por último, la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para Actuar contra la Violencia hacia las Mujeres en Navarra desarrolla, en el título VIII, dedicado a la Asistencia Jurídica y el Acceso a la Justicia, el derecho a la asistencia jurídica especializada de las víctimas, la prestación del servicio de asistencia jurídica y la calidad de la intervención profesional, la especialización del personal funcionario y laboral del ámbito





judicial, la colaboración en la formación de la fiscalía y la judicatura, las medidas para la seguridad en los procedimientos judiciales y el derecho a intérprete de las mujeres con discapacidades sensoriales y extranjeras que desconocen el idioma.

Desde el reconocimiento a la plena independencia de juezas, jueces y tribunales en el ejercicio de sus funciones dentro del marco de la Constitución y de las leyes se plantean una serie de consideraciones y procedimientos de actuación que habrán de observar los distintos operadores jurídicos.

## QUIÉNES INTERVIENEN Y PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

### INSTITUTO NAVARRO DE MEDICINA LEGAL

EL Instituto Navarro de Medicina Legal, INML, actúa en distintos procedimientos y por distintos profesionales en el ámbito de la atención a las mujeres víctimas de violencia como sigue:

- La atención a las mujeres por lesiones físicas se hace de forma inmediata por la o el médico forense de guardia tras la solicitud de los Juzgados de Violencia sobre la Mujer.
- La valoración de las mujeres víctimas en relación con situaciones de violencia psíquica o en el contexto de violencia continuada se realiza por un equipo multidisciplinar de profesionales de la medicina, psicología y trabajo social.
- Cuando la atención se centra en una víctima en especial situación de vulnerabilidad (menores, personas con diversidad funcional, etc.) está establecido un procedimiento de examen de la víctima como prueba preconstituida con el fin de evitar en lo posible su revictimización.
- En lo relativo a las víctimas de agresión sexual, el procedimiento establecido prevé el reconocimiento de éstas de forma conjunta por un equipo asistencial y por un equipo forense en un solo acto. El reconocimiento se realiza como actuación urgente y la o el médico forense acude al examen con independencia de que la víctima haya denunciado los hechos. El examen se realiza tras el consentimiento de la mujer afectada y se realiza, sin necesidad de denuncia previa, al objeto de conseguir una mayor eficacia en la constatación de las lesiones y la recogida de muestras.

### SERVICIO SOCIAL DE JUSTICIA

El Servicio Social de Justicia presta un servicio gratuito, atendido por personal cualificado en el ámbito jurídico, psicológico y social, y sus actuaciones, de asesora-







miento legal, social, y terapéutico, se emprenden únicamente si la mujer lo solicita o el caso es remitido por personal técnico especialista y con su expreso consentimiento. Desde el Servicio también pueden expedir informes periciales a solicitud de los Juzgados.

Con el objetivo de prestar un asesoramiento integral a las víctimas supervivientes, desde el Servicio Social de Justicia se realizan las siguientes actuaciones:

- Información y asesoramiento general.
- Asesoramiento jurídico y reconocimiento al derecho a la asistencia jurídica gratuita, que en los casos de violencia contra las mujeres se concede de manera automática en todos los casos. Desde el Servicio se resuelven las solicitudes de asistencia jurídica gratuita o se tramitan conjuntamente con los colegios de la abogacía.
- Apoyo psicológico, permanente y de urgencia. La asistencia psicológica de urgencia se activa a través del teléfono 112 SOS NAVARRA y se realiza en el lugar del incidente (Comisarías de Policía, Juzgado de Violencia sobre la Mujer, Guardia o Instrucción, etc.). La asistencia se presta en todo el territorio de la Comunidad Foral, durante las 24 horas del día, todos los días del año.
- Valoración de riesgo para diferentes agentes (Cuerpos y Fuerzas de Seguridad, profesionales sanitarios, profesionales de la Judicatura, etc.).
- Orientación sobre los recursos sociales disponibles en Navarra y ayuda para completar los trámites previstos por la normativa existente.
- Emisión de acreditaciones de víctima de violencia, en los casos que proceda.

En el Servicio Social de Justicia se gestiona la base de datos donde se recogen las Órdenes de Protección emitidas por los diferentes Juzgados de la Comunidad Foral de Navarra, que remiten a dicho Servicio copia de las sentencias y autos dictados en relación a esta materia.

También se gestionan desde el Servicio los programas terapéuticos para la reeducación de maltratadores y agresores sexuales mayores y menores de edad, que acceden al programa vía sentencia judicial, en la mayoría de los casos, aunque también se puede acceder a éstos de forma voluntaria.

## OFICINA JUDICIAL

Desde la Oficina Judicial se ha de cuidar especialmente el trato a las mujeres en dependencias judiciales. Para ello, la intervención se desarrollará teniendo en cuenta lo siguiente:

- Se considerarán las circunstancias personales de las mujeres, transmi-





tiéndoles en todo momento confianza a través de la acogida y de la escucha activa, mostrando respeto por los hechos relatados y la forma en que se relaten, evitando la revictimización a través de la realización de juicios de valor en relación con las mujeres y sus acciones o decisiones.

- El lenguaje empleado con las mujeres ha de ser comprensible, con la intervención de intérpretes si fuera necesario. En las citaciones a las mujeres se evitarán las expresiones de tono imperativo o intimidatorio y se insistirá en la necesidad de su comparecencia en el acto del juicio. Toda víctima tiene el derecho a entender y ser entendida en cualquier actuación desde la interposición de una denuncia, durante el proceso penal y, en su caso, en la ejecución de la resolución. Además, tiene derecho a que se le sea comunicado el sobreseimiento de la causa, que podrá ser recurrido por la misma, aunque no sea parte en el procedimiento hasta ese momento.
- Las dependencias en que se desarrollen los actos del procedimiento penal, incluida la fase de investigación, estarán dispuestas de modo que se evite el contacto directo entre las víctimas y sus familiares, de una parte, y el sospechoso de la infracción o acusado, de otra, con arreglo a la Ley de Enjuiciamiento Criminal.
- Las autoridades y personal funcionario encargado de la investigación penal, velarán porque se reciba declaración a las víctimas, cuando resulte estrictamente necesario, sin dilaciones injustificadas y porque se les recibe declaración el menor número de veces posible. Las víctimas podrán estar acompañadas, además de por su representante procesal y en su caso el representante legal, por una persona de su elección, durante la práctica de aquellas diligencias en las que deban intervenir, salvo que motivadamente se resuelva lo contrario.
- Se adoptarán las medidas necesarias para proteger la intimidad de todas las víctimas y de sus familiares y, en particular, para impedir la difusión de cualquier información que permita la identificación de las víctimas menores de edad o con discapacidad necesitadas de especial protección.
- Se valorará individualmente la situación de las víctimas a fin de determinar sus necesidades especiales de protección, adoptándose posteriormente las medidas de protección pertinentes.
- En caso de no disponer de asistencia letrada privada designada por las mujeres, se les informará de su derecho a la asistencia jurídica inmediata, especializada y gratuita desde el momento previo a la interposición de la denuncia. Con el fin de facilitar el ejercicio del derecho a la asistencia letrada y evitar la coincidencia física entre la mujer y su presunto agresor en las dependencias judiciales, se procurará habilitar un despacho en todas las sedes judiciales donde se pueda atender a las mujeres de forma confidencial. Cuando la coincidencia fuera inevitable, se facilitarán los me-





dios necesarios para que ésta tenga en todo momento acompañamiento profesional.

- Se informará a las mujeres de la posibilidad de solicitar la Orden de Protección prevista en el artículo 544 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, así como de las consecuencias de la misma en el orden civil y penal. También se le informará sobre los recursos y prestaciones sociales existentes en la Comunidad para estos casos y se le facilitará el contacto con los servicios sociales correspondientes, con otros recursos especializados y con la Sección de Asistencia a las Víctimas del Delito de Gobierno de Navarra.
- En todas las sedes judiciales existirá información escrita sobre recursos y servicios disponibles en materia de violencia contra las mujeres y el personal de la Administración de Justicia velará porque dicha información sea accesible y llegue a todas las mujeres.
- Tras la declaración del imputado y previos informes y dictámenes que se consideren procedentes, cuando se adopten medidas de protección o cautelares serán comunicadas al Cuerpo Policial competente que ha instruido el caso.

En las **Notificaciones y Comunicaciones** a las mujeres y a otros organismos.

- Se cuidará que la notificación a las mujeres de todas las resoluciones judiciales que les afecten se realice con la máxima rapidez y de forma comprensible, especialmente cuando se refieran a la adopción o levantamiento de medidas cautelares respecto del presunto agresor o de protección a la mujer y del resto de integrantes de la unidad familiar.
- La Orden de Protección implica el deber de mantener permanentemente informadas a las mujeres sobre la situación procesal del imputado, así como sobre el alcance y vigencia de las medidas cautelares. Los juzgados remitirán las resoluciones que a tal fin se adopten al Punto de Coordinación (Servicio Social de Justicia), que será la encargada de transmitir a las mujeres dicha información.
- Se notificarán con la mayor brevedad posible las resoluciones judiciales, órdenes de protección y en especial las que impongan o modifiquen medidas de seguridad, a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad (estatales, forales y municipales), al Servicio Social de Justicia, como punto de coordinación de las órdenes de Protección, y a la Administración Penitenciaria, si procediera.
- La información que se otorgará a la víctima se realizará sin retrasos innecesarios y conforme a lo establecido en el Estatuto de la Víctima del Delito.

Además de lo expuesto, la víctima que haya participado en el proceso tendrá dere-





cho a obtener el reembolso de los gastos necesarios para el ejercicio de sus derechos y las costas procesales que se le hubieren causado, con preferencia respecto del pago de los gastos que se hubieran causado al Estado, cuando se imponga en la sentencia de condena su pago y se hubiera condenado al acusado, a instancia de la víctima, por delitos por los que el Ministerio Fiscal no hubiera formulado acusación o tras haberse revocado la resolución de archivo por recurso interpuesto por la víctima.

## MINISTERIO FISCAL

Una de las funciones del Ministerio Fiscal consiste en la defensa y protección de los derechos de las víctimas de un delito relacionado con la violencia contra las mujeres. El artículo 3, apartado 10, del Estatuto Orgánico del Ministerio Fiscal, le atribuye la misión de velar por la protección procesal de las víctimas, promoviendo los mecanismos previstos para que reciban la ayuda y asistencia efectivas.

En los casos previstos en la Ley Orgánica 1/2004, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, la Fiscalía emitirá, si procede, el título de acreditación de la situación de violencia de género a efectos del reconocimiento de los derechos regulados por la misma. Esto tendrá lugar, con carácter excepcional, cuando no pueda dictarse la orden de protección y de acuerdo con los requisitos y presupuestos establecidos en la instrucción nº 2/2005 de la Fiscalía General del Estado.

La Sección contra la Violencia sobre la Mujer de la Fiscalía mantendrá los contactos institucionales precisos con las instancias judiciales, policiales, sanitarias y asistenciales, así como con los Colegios de la Abogacía y otros órganos implicados en este Protocolo, para facilitar la coordinación de los casos de violencia contra las mujeres.

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

La Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, en su artículo 20, regula el derecho de las mujeres a la asistencia jurídica gratuita. Dicho artículo garantiza a las mujeres que acrediten insuficiencia de recursos para litigar, en los términos establecidos en la Ley 1/1996, de 10 enero, de Asistencia Jurídica Gratuita, el derecho a la defensa y representación jurídica gratuita en todos los procesos y procedimientos administrativos que tengan causa directa o indirecta en la violencia padecida.

La Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres, establece en sus artículos 63 y 64 el derecho a la asistencia jurídica especializada y gratuita a las víctimas supervivientes, contemplando que dicho servicio de asistencia jurídica especializada “se podrá concertar con los Colegios Profesionales de Abogados de Navarra”, que en su caso deberán disponer de un turno de oficio





formado por especialistas en materia de violencia contra las mujeres, que tendrá a su cargo la asistencia, asesoramiento y defensa letrada a las mujeres víctimas de cualquier manifestación y forma de violencia prevista en la Ley Foral. En dichos artículos se recogen tanto los requisitos de las y los profesionales que deben reunir los componentes de dicho turno, así como el alcance de dicha asistencia letrada.

La asistencia jurídica tendrá como una de sus características más importantes la de garantizar la asistencia jurídica a todas las mujeres con carácter inmediato, especializado y de calidad. La asistencia letrada es fundamental para la tutela judicial efectiva y para el adecuado ejercicio del derecho de defensa, especialmente si se tiene en cuenta que la Jueza o Juez de Violencia sobre la Mujer, en sus horarios de audiencia, o de Instrucción en funciones de Guardia, también deben adoptar medidas de naturaleza civil que afectan al uso y disfrute del domicilio, a la relación con las hijas e hijos y a la prestación de alimentos.

Según los artículos 27, 28 y 29 del Real Decreto 1455/2005, de 2 de diciembre, que aprueba el Reglamento de Asistencia Jurídica Gratuita, la orientación jurídica, defensa y asistencia letrada inmediatas a las mujeres se asumirán por una misma dirección letrada desde el momento en que se requiera y abarcará todos los procesos y procedimientos administrativos hasta su finalización, incluida la ejecución de la sentencia.

Con el fin de garantizar el adecuado acceso al derecho a la asistencia jurídica gratuita, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 18 y 20 de la Ley Orgánica 1/2004 de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, las y los profesionales de la abogacía facilitarán a las mujeres los impresos para solicitar el derecho a la asistencia jurídica gratuita. Asimismo, le informarán previamente de los requisitos para su obtención y de la obligación de abonar honorarios y derechos económicos desde el momento en que pierdan la condición de víctima, si ello ocurriera.

Desde el año 1998 el Instituto Navarro para la Igualdad cuenta para la prestación de este servicio de asistencia jurídica gratuita a las mujeres con los cuatro Colegios de la Abogacía de Navarra (Pamplona, Tudela, Estella y Tafalla). Esta asistencia jurídica se presta a través del servicio de asesoramiento y el servicio de guardia permanente localizada. El número de letradas y letrados con formación en violencia contra las mujeres en cada Colegio se establece según el volumen de litigiosidad, el ámbito territorial y la situación geográfica, entre otras variables.

### **Funciones del Servicio de Asesoramiento:**

- Información necesaria, con carácter previo, de los derechos que les asisten a las mujeres antes de la interposición de la denuncia, así como las consecuencias de la interposición de la misma.
- Información de la posibilidad de solicitar una Orden de Protección que incorpore medidas cautelares tanto de orden civil como penal, así como





de su alcance y contenido. También se dará información sobre la posibilidad de acceder a las diferentes medidas de asistencia y protección social establecidas en el ordenamiento jurídico.

- Cuando las mujeres procedan de otro país, se les informará sobre la posibilidad de adquirir la residencia con arreglo a la legislación en vigor.
- Asesoramiento jurídico a las mujeres para conocer las alternativas existentes teniendo en cuenta su situación personal, familiar o laboral.
- Información sobre las cuestiones relacionadas con procesos en materia de Derecho de Familia.
- Orientación y asistencia en el reconocimiento del derecho de asistencia jurídica gratuita, facilitando la documentación. En el supuesto de que reúna los requisitos exigidos para solicitar dicho reconocimiento, la o el profesional del Servicio le asistirá en la solicitud y tramitación del expediente.

### **Funciones del Servicio de Guardia Permanente Localizada:**

- Asistencia inmediata a las mujeres que, independientemente de su procedencia o de su situación legal en el territorio español, manifiesten haber sido víctimas de actos de violencia contra las mujeres previstos en la Ley Foral 14/2015 o se encuentren en riesgo razonable e inminente de serlo. Este servicio se prestará en toda la Comunidad Foral de Navarra, durante las 24 horas del día, a través de un protocolo de colaboración y coordinación con la Agencia Navarra de Emergencias, a través del teléfono 112, con los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad y Juzgado de Violencia sobre la Mujer o de Guardia, entre otros.
- Acompañamiento y asistencia en todos los trámites que se realicen desde la interposición de la denuncia. En el caso de interposición de denuncia en el centro policial o juzgado de Violencia sobre la Mujer o de guardia, se tomarán las medidas oportunas de cara a asegurar los medios de prueba, bien sea sanitarios, policiales, testificales, periciales o cualquier otra que en derecho convenga. En caso de necesidad se solicitarán las medidas de protección a las víctimas legalmente establecidas. Cuando las mujeres lo requieran, se les facilitará el acceso al Centro de Urgencias de Gobierno de Navarra.
- Elaborar un parte de asistencia por cada actuación de urgencia.

Para formar parte del Servicio de Asistencia Jurídica a las Mujeres, SAM, es imprescindible reunir los requisitos exigidos en el Reglamento de organización y funcionamiento del Turno de Oficio y los Servicios de asistencia, haber realizado formación específica en materia de violencia contra las mujeres y la inscripción a los Turnos de Oficio en materia Penal y de Familia.





## **D) ÁMBITO ATENCIÓN SOCIAL**

Como se ha mencionado, la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, garantiza en el artículo 19 el derecho a la asistencia social integral de las mujeres, con independencia de su procedencia o de cualquier otra condición o circunstancia personal o social, en especial a los servicios sociales de atención, de emergencia, de apoyo y acogida y de recuperación integral. En este aspecto, se hace imprescindible la colaboración y coordinación interinstitucional con las Entidades Locales, para aprovechar la importante labor que los Servicios Sociales de Base, como puerta de entrada al sistema de Servicios Sociales y por lo tanto, como parte interviniente en el proceso y uno de los recursos más importantes para la detección precoz de la violencia.

La Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres, en el Capítulo II, titulado Catálogo de recursos y servicios de la red de atención y recuperación, garantiza a través del sistema público de servicios sociales, el derecho a la atención integral de las mujeres hasta su completa recuperación, definiendo los recursos y servicios que, para la Comunidad Foral de Navarra, se tienen que poner a disposición de las víctimas supervivientes. Estos recursos, que tendrán que ser gestionados bajo los criterios de disponibilidad, accesibilidad y calidad, son los siguientes:

- a) Recursos generales de información y atención:
  - Línea telefónica de información y emergencia.
  - Servicios de información y primera atención.
- b) Servicios de recuperación y atención especializada:
  - Atención y recuperación psicosocial integral.
  - Atención psicológica para niñas y niños.
  - Recuperación para víctimas de la violencia sexual.
  - Asistencia integral para víctimas de trata.
- c) Red de acogida y alojamiento temporal seguro:
  - Centro de urgencia.
  - Recursos de acogida.
  - Pisos residencia.

Por su parte, el Decreto Foral 69/2008, de 17 de junio, por el que se aprobó la Cartera de Servicios Sociales de Ámbito General, al amparo de la Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, de Servicios Sociales, estableció seis servicios, recursos y prestaciones para las víctimas de la violencia contra las mujeres, destacando entre éstos los Equipos de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género (EAIV), cuya implantación se inició en 2010 y que culminó en 2016, cubriendo geográficamente el conjunto de la Comunidad Foral de Navarra (Tudela, Estella-Lizarrza, Tafalla y Comarca de Pamplona-Iruña-Área Noreste-Área Noroeste).





## QUIÉNES INTERVIENEN

- **SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA**
- **CENTROS DE ATENCIÓN INTEGRAL A MUJERES**
- **EQUIPOS DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO (EAIV)**

## PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

Conforme a la obligación de coordinación expuesta, y ante la presencia o sospecha de una mujer en situación de violencia, el personal de servicios sociales o de recursos específicos para mujeres en esta situación, en cualquiera de los centros del territorio de la Comunidad Foral de Navarra, seguirá el siguiente procedimiento de actuación. Este procedimiento implica la colaboración entre recursos y servicios, asegurando que se evita la revictimización, que se atienden a las necesidades prioritarias de las víctimas supervivientes, incluidas sus hijas e hijos, y que se adoptan medidas para contribuir al empoderamiento de las mujeres desde la intervención.

- Con frecuencia las mujeres no manifiestan explícitamente estar en situación de violencia, no son conscientes de ello y no se identifican con el concepto “víctimas”.
- Las mujeres pueden presentar dificultades de reacción y afrontamiento de su situación, resultado de la indefensión interiorizada y de la culpabilidad, miedo y dependencia generados, entre otros factores. Es importante explorar expectativas y apoyos y generar entre las mujeres capacidad de autoprotección, evitando que se pongan en riesgo.
- La situación de violencia puede acompañarse de otras discriminaciones (nivel de formación, existencia de una discapacidad, situación económica, desconocimiento del idioma, situación legal, redes de apoyo familiar y social, etc.) que sitúan a las mujeres en una situación de mayor vulnerabilidad y que tendrán que atenderse de forma específica.
- Desde la intervención es preciso entender la complejidad de los procesos de salida de la violencia, acompañando, dando valor a las decisiones de las mujeres y evitando sesgos en forma de estereotipos y prejuicios.
- Si las mujeres presentan lesiones que requieran asistencia sanitaria, se las acompañará al centro sanitario que cuente con los servicios necesarios para su urgente atención (urgencias, ginecología, etc.). Desde el centro sanitario se actuará conforme a lo dispuesto en el apartado dedicado al ámbito sanitario de este protocolo. En el caso de que no requieran asistencia sanitaria, se les proporcionará una atención adecuada y prioritaria teniendo en cuenta el especial estado emocional en el que se encuentran.







- 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.
- Conviene informar de la no obligatoriedad de poner una denuncia y de lo que supone hacerlo. También del derecho a solicitar una Orden de Protección, regulada mediante Ley 27/2003, de 31 de julio (Artículo 544ter de la Ley de Enjuiciamiento Criminal). Aunque la solicitud de Orden de Protección puede presentarse en cualquier Centro de Atención Primaria de Servicios Sociales, es aconsejable que sean solicitadas en la dependencia policial más próxima, o en el propio Juzgado, dado que de este modo se adelanta la cumplimentación del atestado policial y la adopción de medidas de protección. Si se solicita la Orden de Protección desde un Centro Atención Primaria de Servicios Sociales, se remitirá vía fax al Juzgado correspondiente de forma inmediata. En el mismo acto, se dará traslado de una copia de la solicitud a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad competentes en función del territorio (Policía Foral, Guardia Civil, Policía Nacional o Policía Municipal).

Desde los Servicios Sociales de Atención Primaria, Centros de Atención Integral a Mujeres y Equipos de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género, atendiendo a la especialización de cada uno de ellos, se dará a las mujeres la siguiente información:

- a) Se informará a las mujeres de los derechos que le otorgan tanto la legislación estatal, como la autonómica. Se le comunicará también que para el ejercicio de algunos de esos derechos y para la puesta en marcha de su sistema de protección, es esencial la acreditación de su situación de víctima de violencia contra las mujeres, a través de la Orden de Protección o, excepcionalmente, del informe del Ministerio Fiscal u otros informes, aunque no para el acceso a los Recursos de Acogida, que también forman parte del sistema de protección.
- b) Se informará a las mujeres de su derecho a poner en conocimiento de la justicia su situación, dándole el tiempo necesario para ello y facilitando su autonomía en la toma de decisiones. También se sugerirá la conveniencia de trasladar la situación a un servicio específico para que reciba la asistencia jurídica necesaria (Servicio de Atención Jurídica a Mujeres, Equipo de Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia de Género, etc.).
- c) En los casos en los que con las mujeres convivan menores, víctimas directas de la violencia, se informará a las mujeres sobre las repercusiones que la violencia tiene en sus vidas y sobre las obligaciones que para su protección tienen las administraciones públicas.
- d) Se informará a las mujeres, dependiendo de su situación, de los recursos que el Gobierno de Navarra y otras administraciones ponen a su disposición. Entre otros:





- Renta Garantizada (ver apartado recursos).
- Ayudas para víctimas de violencia de género que acrediten insuficiencia de recursos económicos y unas especiales dificultades para obtener un empleo (ver apartado recursos).
- Ayudas de emergencia social para víctimas de la violencia de género (ver apartado recursos).
- Reserva de Vivienda de Protección Oficial para mujeres víctimas de violencia de género.
- Recursos de Acogida residencial (Centro de Urgencias, Casa de Acogida y Pisos tutelados) (ver apartado recursos).
- Servicios de Teleasistencia y otros dispositivos de protección.
- Servicio de atención psicológica y jurídica a través de la Sección de Asistencia a las Víctimas del Delito y Colaboración con Órganos Judiciales, OAVD.
- Servicio de Asistencia Jurídica a Mujeres, SAM.
- Renta Activa de Inserción, RAI (ver apartado recursos).
- Puntos de Encuentro Familiar (PEF).
- Otras.

## **E) ÁMBITO EDUCATIVO**

La Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres en Navarra, señala la importancia de realizar medidas de prevención desde el ámbito educativo para promover cambios en los comportamientos culturales y así, contribuir a erradicar los prejuicios, costumbres, tradiciones y cualquier otra práctica basada en la idea de la inferioridad de las mujeres. Además, establece la educación como una vía imprescindible para apoyar los procesos de empoderamiento de las mujeres y niñas, tanto a través de la educación formal, como de la no formal.

Una de las medidas de prevención que recoge la citada ley foral es la elaboración de protocolos para identificar y dar respuesta a la violencia contra las mujeres entre niñas, adolescentes y jóvenes en el medio educativo. En este marco, el Departamento de Educación de Gobierno de Navarra, con el fin de facilitar la detección y atención adecuada de casos de violencia contra las mujeres desde el ámbito educativo, regula a través de la normativa sobre la convivencia escolar en Navarra y difunde la guía de actuación adecuada ante los casos de violencia. 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.





Además, el Departamento de Educación ofrece anualmente al profesorado actividades formativas en materia de prevención de la violencia contra las mujeres, con el objetivo de incidir tanto en la sensibilización y capacitación del profesorado, como en la educación preventiva del alumnado ante el riesgo de este tipo de violencia.

## QUIÉNES INTERVIENEN Y PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

- 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.





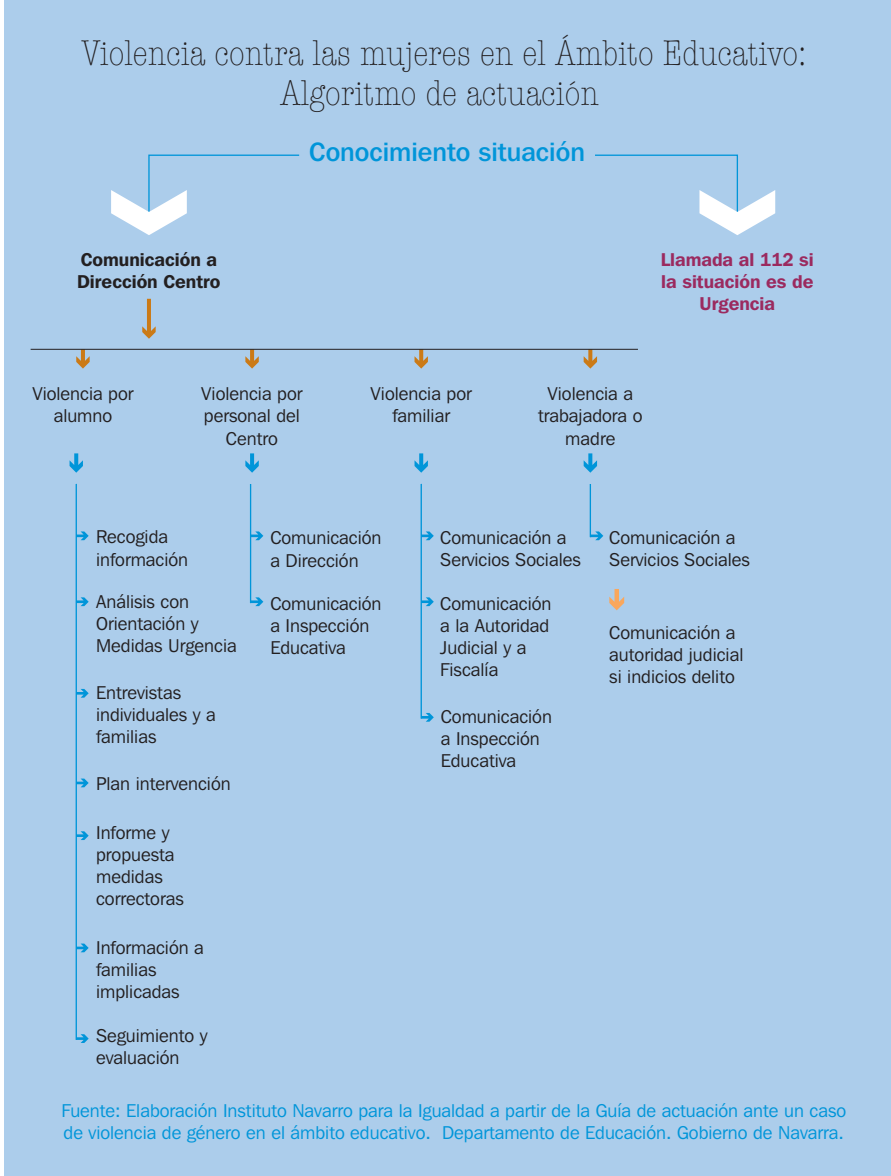
- e) **Plan de intervención.** Una vez recogida y analizada toda la información, se determinará si se confirma que es un caso de violencia contra las mujeres y niñas y se trazará un plan de intervención que recogerá las medidas a aplicar por el centro con las alumnas y alumnos implicados, la información 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 mis-





mo, 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.





## **F) ÁMBITO VIVIENDA**

La Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género establece en su disposición adicional decimoquinta que *“mediante convenios con las Administraciones competentes, el Gobierno podrá promover procesos específicos de adjudicación de viviendas protegidas a las víctimas de la violencia de género”*. Por su parte, la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres, señala en el artículo 56 que la Administración Foral de Navarra debe promover medidas para facilitar el acceso a la vivienda de las mujeres que enfrentan cualquier manifestación de la violencia contra las mujeres y estén en situación de precariedad económica o cuando el acceso a una vivienda sea necesario como parte de su proceso de recuperación y reparación.

En este contexto, en la Comunidad Foral de Navarra, la Ley Foral 10/2010, de 10 de mayo, del Derecho a la Vivienda en Navarra, modificada en algunos artículos por la Ley Foral 22/2016 de 21 de diciembre, por la que se adoptan medidas de apoyo a los ciudadanos y ciudadanas en materia de vivienda, establece la reserva de viviendas protegidas para víctimas supervivientes de la violencia. Así, esta norma garantiza una reserva del 3 por 100 de viviendas protegidas en régimen de compra para las mujeres que acrediten encontrarse en una situación de violencia, y una reserva del 6 por 100 de las viviendas a adjudicar en régimen de alquiler, sin opción de compra.

Las mejoras incorporadas por la Ley Foral 22/2016 benefician a las mujeres en situación de violencia, ya que aumentan el número de viviendas disponibles, se producen mejoras en el sistema de alquiler protegido y se incrementa del 3 por 100 al 5 por 100 el porcentaje de subvención por rehabilitación de vivienda para las víctimas supervivientes.

Finalmente, las mujeres que resulten adjudicatarias de una vivienda protegida en arrendamiento, tienen derecho a una subvención del 90% de la renta durante el primer año, y del 75% durante el segundo, con independencia de sus ingresos.

## **QUIÉNES INTERVIENEN Y PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN**

En los casos de violencia contra las mujeres, las mujeres pueden acceder al Servicio de Vivienda de Gobierno de Navarra a iniciativa propia o mediante derivación de otros servicios públicos con competencias en la atención a las mujeres en situación de violencia. Para el acceso a la reserva de vivienda protegida, en cualquiera de sus dos modalidades, compra y alquiler, es necesaria la acreditación de “Víctima de Violencia de Género”. Esta acreditación la emite el Instituto Navarro para la Igualdad.

La Ley Foral 10/2010, de 10 de mayo, del Derecho a la Vivienda en Navarra prevé que:





- a) Quedan exceptuadas las víctimas de violencia contra las mujeres que accedan a vivienda protegida en régimen de alquiler del requisito de no ser titular del dominio o de un derecho real de uso y disfrute sobre alguna otra vivienda o parte alícuota de la misma.
- b) Para el acceso a viviendas protegidas en régimen de propiedad será necesaria la existencia de sentencia firme de cualquier órgano jurisdiccional que declare que la persona ha sido víctima de violencia de género. Dicha sentencia deberá haber sido dictada en los cinco años anteriores a la fecha en que se inicie el procedimiento de adjudicación en el que la víctima superviviente haya resultado adjudicataria de la vivienda.

### **G) ÁMBITO EMPLEO**

El empleo es un recurso imprescindible para la autonomía económica y el empoderamiento de las mujeres víctimas de violencia. En este sentido, la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, en su título Preliminar, dentro de los Principios Rectores de la misma, artículo 2 d), garantiza los derechos en el ámbito laboral y funcionarial, que concilien los requerimientos de la relación laboral y de empleo público con las circunstancias de aquellas trabajadoras o funcionarias víctimas de violencia contra las mujeres. Esta Ley Orgánica, en el apartado e) del mismo artículo, garantiza los derechos económicos para las mujeres víctimas de violencia con el fin de facilitar su integración social. La Ley Orgánica, en su Título Segundo y en el marco del Plan de Empleo del Reino de España, recoge también un programa de acción específico para las víctimas inscritas como demandantes de empleo. En el Capítulo Tercero, artículos 24 a 26, se regulan los derechos de las funcionarias públicas víctimas de violencia de género y en el Capítulo Cuarto, artículos 27 y 28, se regulan los derechos económicos

La Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres, establece, con el objetivo de impulsar la inserción laboral de las supervivientes y garantizar su autonomía económica, diferentes medidas ligadas a las políticas activas de empleo, como la priorización de su participación en programas de formación y empleo impulsados por el Servicio Navarro de Empleo. A su vez, regula los derechos de las empleadas públicas víctimas de la violencia contra las mujeres.

### **QUIÉNES INTERVIENEN Y PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN**

Las demandantes de empleo pueden llegar al Servicio Navarro de Empleo, SNE, por iniciativa propia o mediante derivación de otros servicios públicos con competencia en la atención a las mujeres en situación de violencia.





En cada oficina del SNE existirán una o varias personas designadas por la dirección de la oficina, que serán las responsables de su atención personalizada y que se encargarán de realizar todo el seguimiento y coordinación de su itinerario de inserción, así como de valorar su nivel de empleabilidad a través de un informe, teniendo en cuenta su edad, su nivel de formación y sus circunstancias personales y sociales. Se tendrán en cuenta los principios de excepcionalidad, temporalidad y voluntariedad para la elaboración del informe, ya que el objetivo prioritario de las políticas dirigidas a estas mujeres ha de ser su inserción laboral como vía para su autonomía.

En cuanto a las medidas de actuación específicas que lleva a cabo el Servicio Navarro de Empleo dirigidas a las supervivientes, a continuación se recogen las prestaciones económicas específicas existentes:

- **Emisión de informes** para el acceso a las ayudas para mujeres víctimas de violencia de género que acrediten insuficiencia de recursos económicos y unas especiales dificultades para obtener un empleo y que forman parte de las prestaciones garantizadas a las víctimas supervivientes por la Cartera de Servicios Sociales de Ámbito General.
- **Programa de Renta Activa de Inserción**, RAI, regulado por Real Decreto 1369/2006, de 24 de noviembre (BOE número 290 de 05/12/2006). (Ver apartado recursos).





# 3.

RECURSOS PARA LA ATENCIÓN A  
LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES  
EN LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA





## A) COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL

El Instituto Navarro para la Igualdad es el organismo encargado de coordinar, 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 BERTIN-TASUNERAKO 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 BERDINTASUNE-RAKO 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 tele-traducción.

- 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 CENTRAL DE POLICÍA FORAL**

Calle Fuente la Teja s/n • 31006 Pamplona

Correo electrónico de unidad especializada: pfasistencial@navarra.es

Teléfono de Brigada Asistencial: 848 426 403

### **COMISARÍA DE ALTSASU/ALSASUA**

Avenida de Pamplona, 16 • 31800 Alsasua

Correo electrónico: pfalsasua@navarra.es

Teléfono: 948 564 614

### **COMISARÍA DE ELIZONDO**

Calle Menditurri s/n • 31700 Elizondo

Correo electrónico: pfelizondo@navarra.es

Teléfono: 948 581 864

### **COMISARÍA DE ESTELLA**

Calle La Gallarda, 2 • 31200 Estella

Correo electrónico: pfestella@navarra.es

Teléfono: 948 555 576

### **COMISARÍA DE PAMPLONA**

Plaza del Castillo, 2 • 31002 Pamplona

Correo electrónico: pfpamplona@navarra.es

Teléfono: 848 426 853

### **COMISARÍA DE SANGÜESA**

Calle Padre Raimundo Lumbier, 15 • 31400 Sangüesa

Correo electrónico: pfsanguesa@navarra.es

Teléfono: 948 871 614

### **COMISARÍA DE TAFALLA**

Avenida de Sansomain, 2 • 31300 Tafalla

Correo electrónico: pftafalla@navarra.es

Teléfono: 948 704 265

### **COMISARÍA DE TUDELA**

Carretera de Tarazona, Km. 3 • 31500 Tudela

Correo electrónico: pftudela@navarra.es

Teléfono: 848 434 500





## **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 las localidades de: Alsasua, Andosilla, Aoiz, Artajona, Azagra, Beriain, Buñuel, Burguete, Caparroso,





Carcastillo, Cascante, Cáseda, Castejón, Cintruénigo, Corella, Cortes, Echalar, Elizondo, Estella, Eulate, Fitero, Fustiñana, Irurzun, Isaba, Lecumberri, Leiza, Lerín, Lodosa, Los Arcos, Lumbier, Marcilla, Mendavia, Milagro, Miranda de Arga, Muñagaire, Ochagavía, Olagüe, Olite, Pamplona, Peralta, Puente La Reina, Roncal, San Adrián, Sangüesa, Tafalla, Tudela, Urdax, Valtierra, Vera Bidasoa, Viana, Villafranca, Yesa y Zubiri.

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).

**GUARDIA CIVIL.- EMUME (Unidad Orgánica de Policía Judicial- Área delitos contra las personas)**

Avda. Galicia, 2 • 31003 Pamplona

Tfno.: 948 296 850, extensión 5260 y 062 (24 horas)

**GUARDIA CIVIL.- PAE (Unidad Orgánica de Policía Judicial-ETPJ Pamplona)**

Avda. Galicia, 2 • 31003 Pamplona

Tfno.: 948 296 850, extensión 5205 y 062 (24 horas)

**GUARDIA CIVIL.- PAE (Unidad Orgánica de Policía Judicial – ETPJ Estella)**

Plaza Mercado Viejo, 21 • 31200 Estella

Tfno.: 948 554 454 y 062 (24 horas)

**GUARDIA CIVIL.- PAE (Unidad Orgánica de Policía Judicial – ETPJ Tafalla)**

Avenida Tudela, 52 • 31300 Tafalla

Tfno.: 948 700 089 y 062 (24 horas)

**GUARDIA CIVIL.- PAE (Unidad Orgánica de Policía Judicial – ETPJ Tudela)**

C/Aranaz y Vides, 8 • 31500 Tudela

Tfno.: 948 820 073 y 062 (24 horas)





## **POLICÍAS MUNICIPALES Y LOCALES**

En Navarra existen policías municipales y locales en las localidades de mayor número de habitantes. Se puede acceder a sus servicios en situaciones urgentes a través de los teléfonos 092 y 112 SOS NAVARRA, y siempre que se precise demandando información en los Ayuntamientos correspondientes.

## **G) RECURSOS DE ATENCIÓN SOCIAL**

### **SERVICIOS MUNICIPALES DE ATENCIÓN A LAS MUJERES**

Algunos de los municipios navarros más importantes en número de habitantes ofrecen asesoramiento especializado a las mujeres supervivientes, siendo el servicio más integral el que ofrece el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña a través del Servicio Municipal de Atención a la Mujer, SMAM. El SMAM, a diferencia de los Equipos de Atención Integral para Víctimas de la Violencia de Género, EAIV, no atiende a menores víctimas de la violencia.

#### **OFRECEN ATENCIÓN PSICOLÓGICA Y/O JURÍDICA ESPECIALIZADA:**

**AYUNTAMIENTO DE ALSASUA-ALTSASU**, Teléfono: 948 564 823

**AYUNTAMIENTO BARAÑÁIN**, Teléfono: 948 199 870

**AYUNTAMIENTO BERRIOZAR**, Teléfono: 948 301 631

**AYUNTAMIENTO ESTELLA-LIZARRA**, Teléfono: 948 548 237

**AYUNTAMIENTO VILLAVA-ATARRABIA**, Teléfono: 948 130 734

**MANCOMUNIDAD DE SERVICIOS SOCIALES DE LA ZONA DE NOAIN**, Teléfono 948 318 287

#### **OFRECE ATENCIÓN INTEGRAL ESPECIALIZADA:**

**SERVICIO MUNICIPAL DE ATENCIÓN A LA MUJER DEL  
AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA –IRUÑA (SMAM)**

Avenida Marcelo Celayeta, 51, bajo. (Edificio de La Carbonilla) •  
31014 Pamplona Teléfono: 948 420 940

**Horario de atención:** de lunes a viernes de 8:30 h. a 14:30 h.





## 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.

### **SERVICIOS SOCIALES DE BASE (cita previa)**

Tfno. 012 Infolocal

Tfno. 010, en el caso de Pamplona-Iruña

## 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-Lizarrá, 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

**ÁREA DE TUDELA:** Teléfono: 948 403 665



### **ÁREA DE ESTELLA-LIZARRA:**

Teléfono: 948 553 620 / 948 555 404

### **ÁREA DE TAFALLA:**

Teléfono 948 703 428

## **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***

#### **a) 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

#### **b) 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





### c) **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

- d) **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>º</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 31012 Pamplona

Tfno: 848 420 600



# **ANEXO I:**

MANIFESTACIONES Y FORMAS DE LA VIO-  
LENCIA CONTRA LAS MUJERES





Según la Ley 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres, se consideran manifestaciones de la violencia contra las mujeres las siguientes:

### LA VIOLENCIA EN LA PAREJA O EXPAREJA



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

### LAS DIFERENTES MANIFESTACIONES DE LA VIOLENCIA SEXUAL



La violencia sexual contra mujeres y niñas incluye la agresión sexual, el abuso sexual, el acoso sexual en el ámbito laboral o educativo y el abuso sexual cometido en las esferas familiar, comunitaria, educativa, laboral, así como en el espacio público.

### EL FEMINICIDIO



Los homicidios cometidos en el ámbito de la pareja o expareja, así como otros crímenes que revelan que la base de la violencia es la discriminación por motivos de género, 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.

### LA TRATA DE MUJERES Y NIÑAS



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

### EXPLOTACIÓN SEXUAL



La obtención de beneficios financieros o de otra índole por la participación de mujeres y niñas mediante la utilización de violencia, la intimidación, el engaño o el abuso de una situación de superioridad o de vulnerabilidad de la víctima en el ejercicio de la prostitución, la servidumbre sexual u otros tipos de servicios sexuales, incluidos actos pornográficos o la producción de material pornográfico.





**MATRIMONIO A  
EDAD TEMPRANA,  
MATRIMONIO  
CONCERTADO  
O FORZADO**



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

**MUTILACIÓN GENITAL  
FEMENINA**



Cualquier procedimiento que implique o pueda implicar una eliminación total o parcial de los genitales femeninos o produzca lesiones en los mismos, aunque exista consentimiento expreso o tácito de la mujer o la niña.

**CUALQUIER OTRA  
FORMA DE VIOLENCIA**



Que lesione o sea susceptible de lesionar la dignidad, la integridad o la libertad de las mujeres que se halle prevista en los tratados internacionales, en el Código Penal Español o en la normativa estatal o foral.

Las formas de violencia señaladas tienen como consecuencia un daño o sufrimiento de naturaleza física, sexual, psicológica o económica, derivados de los siguientes actos:

**VIOLENCIA FÍSICA**



Cualquier acto violento contra el cuerpo de la mujer, con resultado de 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 la que medie violencia, intimidación, prevalencia o manipulación emocional, incluida la exhibición, la observación y la imposición de relaciones sexuales.





