

# Guía

## PARA PROFESIONALES

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN  
CONJUNTA ANTE LA VIOLENCIA  
CONTRA **LAS MUJERES** EN NAVARRA



# *Guía*

PARA PROFESIONALES

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN  
CONJUNTA ANTE LA VIOLENCIA  
CONTRA LAS MUJERES EN NAVARRA

Título	GUÍA PARA PROFESIONALES. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN CONJUNTA ANTE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN NAVARRA
Impulsa	Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua
Elabora	Instituto Navarro para la Igualdad / Nafarroako Berdintasunareko Institutua

DL: NA 239-2018

# ÍNDICE

■ PRESENTACIÓN .....	7
■ INTRODUCCIÓN .....	9
■ INDICE DE SIGLAS .....	10
■ 112 SOS NAVARRA .....	13
■ POLICÍA FORAL .....	14
■ POLICÍA MUNICIPAL DE PAMPLONA .....	17
■ POLICÍA NACIONAL .....	18
■ GUARDIA CIVIL .....	20
■ EQUIPOS DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO (EAIV).....	23
■ RECURSOS DE ACOGIDA .....	24
■ SERVICIO DE ATENCIÓN JURÍDICA A LAS MUJERES (SAM).....	26
■ OFICINA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO (OAVD) .....	28
■ SERVICIOS MUNICIPALES DE ATENCIÓN A LAS MUJERES .....	31
■ CENTROS DE SALUD .....	32
■ SERVICIO DE GINECOLOGÍA DEL COMPLEJO HOSPITALARIO DE NAVARRA EN PAMPLONA, HOSPITAL REINA SOFÍA DE TUDELA Y HOSPITAL GARCÍA ORCOYEN DE ESTELLA .....	33
■ SERVICIO DE URGENCIAS DEL COMPLEJO HOSPITALARIO DE NAVARRA EN PAMPLONA, HOS- PITAL REINA SOFÍA EN TUDELA Y HOSPITAL GARCÍA ORCOYEN EN ESTELLA .....	34
■ PROCEDIMIENTO JUDICIAL .....	35
■ SERVICIO TELEFÓNICO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN PARA LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO (ATENPRO) .....	39
■ PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR (PEF) .....	42
■ ANEXOS:	
1. Recursos para garantizar la atención y comunicación con mujeres con discapacidad auditiva. ....	45
2. Recursos de intérprete e intermediación cultural con mujeres extranjeras que desco- nocen el idioma. ....	45



## PRESENTACION

*Presentamos la Guía para profesionales del Protocolo de actuación conjunta ante la violencia contra las mujeres en Navarra, que actualiza la publicada en el año 2006.*

*Han transcurrido más de diez años y en este tiempo se han sucedido en nuestra Comunidad avances y mejoras relevantes en la lucha contra la violencia que sufren las mujeres por el hecho de ser mujer. Resulta imprescindible nombrar la renovación en 2010 del Acuerdo Interinstitucional para la coordinación efectiva en la atención y prevención de la violencia contra las mujeres, la aprobación de la Ley Foral 14/2015 para actuar contra la violencia hacia las mujeres, una ley que se redacta desde los enfoques de derechos humanos y de discriminación por razón de género, y que amplía la definición de la violencia contra las mujeres según la normas internacionales de derechos humanos, el Plan de Acción de desarrollo de la L.F 14/2015 para actuar contra la violencia hacia las mujeres en Navarra, un plan que articula una estrategia global dirigida a proporcionar respuestas de calidad a la violencia contra las mujeres recogiendo las actuaciones a desarrollar en los años 2016-2021.*

*Esta guía ve la luz a la par que el III Acuerdo Interinstitucional para la coordinación ante la violencia contra las mujeres en Navarra, nuevamente renovado para dar respuesta a la normativa foral, dando cabida a los nuevos recursos dirigidos a la atención y protección de las mujeres y de sus hijas e hijos en situación de violencia, así como a la mejora de los procedimientos de actuación y coordinación.*

*Su objetivo es facilitar a las y los profesionales un conocimiento amplio y renovado de los dispositivos y recursos con que contamos en la Comunidad Foral de Navarra y de los procedimientos que se deben poner en marcha ante una situación de violencia contra las mujeres, reconociendo la necesidad de continuar trabajando desde cada departamento e institución que integra el Acuerdo Interinstitucional, para ofrecer una atención integral y coordinada, que evite la revictimización de las mujeres, sus hijas e hijos.*

*Quiero agradecer a todas las entidades, organizaciones y profesionales que han contribuido a la actualización de este guía, sin cuya colaboración no hubiera resultado posible.*

**Mertxe Leránóz Goñi**

Directora del Instituto Navarro para la Igualdad/ Nafarroako Berdintasunerako Institututuko Zuzendari Kudeatzailea  
Presidenta de la Comisión de Seguimiento del Acuerdo Interinstitucional







## INTRODUCCIÓN

El III Acuerdo Interinstitucional para la coordinación ante la violencia contra las mujeres en Navarra, fue firmado el 24 de noviembre de 2017 por el Gobierno de Navarra, la Delegación del Gobierno en Navarra, el Consejo General del Poder Judicial, la Fiscalía Superior de la Comunidad Foral de Navarra y la Federación Navarra de Municipios y Concejos. Plantea en su exposición que, dado el carácter estructural de la violencia, 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.

Esta guía contiene información sobre todos los dispositivos existentes en Navarra a los que pueden recurrir aquellas mujeres que se encuentran en situación de violencia, así como los procedimientos de actuación que se siguen en cada uno de ellos a partir de la demanda de la mujer o del conocimiento de la situación de violencia.

Los dispositivos y procedimientos descritos son: SOS Navarra, Cuerpos Policiales (Policía Foral, Policía Municipal de Pamplona, Policía Nacional, Guardia Civil), Equipos de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género, Recursos de Acogida, Servicio de Atención Jurídica a las Mujeres, Oficina de Atención a Víctimas del Delito, Servicios Municipales de Atención a las Mujeres, Puntos de encuentro familiar, Acreditación para acceso a vivienda protegida, Centros de Salud y Servicios de Urgencias y Ginecología hospitalarias.

Por tanto, pretende ser una herramienta que oriente y facilite el quehacer profesional de quienes día a día trabajan para acompañar a cuantas mujeres emprenden el camino hacia una vida libre de violencia.





## ÍNDICE DE SIGLAS

- ATENPRO:** Servicio Telefónico de Atención y Protección a las víctimas de la violencia de género
- EAIV:** Equipos de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género
- EMUME:** Grupo especializado Mujer–Menor de la Guardia Civil
- ETPJ:** Equipos Territoriales de Policía Judicial
- ETS:** Enfermedades de transmisión sexual
- FNMC:** Federación Navarra de Municipios y Concejos
- INAI:** Instituto Navarro para la Igualdad
- OAVD:** Oficina de Atención a Víctimas del Delito
- SAM:** Servicio de Atención Jurídica la mujer
- SMAM:** Servicio Municipal de Atención a la Mujer del Ayuntamiento de Pamplona
- SOJ:** Servicio de Orientación Jurídica
- SSB:** Servicios Sociales de Base
- UFAM:** Unidad de Familia y Mujer de Policía Nacional
- UPAS:** Grupo de Protección y Atención Social de Policía Municipal de Pamplona









## 112 SOS NAVARRA

112 SOS Navarra, es la central de coordinación de emergencias de la Dirección General de Interior de Gobierno de Navarra. Actúa las 24 horas de los 365 días del año a través del teléfono 112, poniendo en marcha un proceso de atención integral. Para ello se coordinan los servicios intervinientes de manera unificada, rápida y gratuita.

### 1. Recepción de llamada:

Cualquier persona que tenga conocimiento de hechos que puedan ser constitutivos de violencia de género puede solicitar la atención urgente llamando al teléfono de emergencia.

Así, la llamada puede ser realizada por:

- La persona afectada.
- Familiares o amistades de la víctima que tengan conocimiento o sospecha fundada de los hechos.
- Policías, Juzgados, OAVD, SSB, etc.

### 2. Atención profesional:

- En el sistema informático de SOS Navarra se crea una ficha tipificada como “Violencia de Género” con los datos necesarios.
- Se informa a la Jefatura de Sala.
- Si la persona precisa atención médica se pasa la llamada al Médico o Médica Coordinadora que se halla presente en el propio 112. Ésta es la encargada de realizar un primer diagnóstico y decidir la derivación pertinente: Centro Hospitalario, Centro de Salud, movilización de ambulancia, Medicina Forense, etc.
- Se moviliza al Cuerpo Policial más cercano (Policías Autonómicas o Locales si hubiera, de lo contrario Estatales) si se valora necesario.
- Se moviliza al Psicólogo o Psicóloga de urgencia en aquellos casos en los que considere necesario.
- Se moviliza a la Abogada o Abogado de guardia del Servicio de Atención jurídica a la Mujer que corresponde por Partido Judicial (SAM).

Estas actuaciones se llevan a cabo siempre respetando la voluntad de la mujer. Si ella manifiesta su deseo de que no intervenga alguno de estos recursos, no se movilizan, aunque siempre se le da información sobre los mismos.

Cuando la llamada de la mujer requiere únicamente asesoramiento, se deriva, en horas de consulta, a: SSB, OAVD, EAIV, SMAM, SAM, INAI, etc.

### 3. Fin de la actuación:

Realizadas estas movilizaciones o alertas, y una vez se da por terminada la atención médica o traslado a Centro Hospitalario o de Salud, el incidente se finaliza y archiva en SOS Navarra.





## POLICÍA FORAL

La Brigada Asistencial, de la División de Policía Judicial, es la que atiende los asuntos relacionados con violencia contra las mujeres y la que instruye los correspondientes atestados. Así mismo, en el ámbito de atención de 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. Son auxiliados, en su caso, por agentes de la División de Policía Científica y División de Protección y Atención Ciudadana. Su ámbito de actuación se extiende a todo el territorio de la Comunidad Foral.

### 1. Recepción de la demanda:

La demanda para intervenir en un caso de violencia contra las mujeres puede proceder de diversas fuentes: de la propia víctima, SOS Navarra, Servicios Sociales, Centros de Salud, Centros Educativos, vecindario, familiares etc.

Es preciso diferenciar dos tipos de intervención policial:

- Intervención de urgencia.
- Intervención no urgente.

La intervención de urgencia debe ser inmediata, por lo que quienes actúan en primera instancia y realizan las primeras actuaciones son las y los agentes más próximos al lugar. Posteriormente derivarán el caso y la atención a la mujer a la Brigada Asistencial, a excepción de la comisaría de Tudela, que efectuará la investigación y la instrucción de las denuncias correspondientes a su ámbito de atención.

La intervención no urgente es practicada por las y los agentes especializados hasta su derivación al Juzgado competente y/o a otras instituciones o servicios, procurando en todo caso que la víctima tenga por referente policial a los y las agentes intervinientes. Éstos realizan desde el principio una valoración de riesgo de las víctimas. Pueden así adoptar inmediatamente las medidas de protección que se estimen oportunas, así como la

información de las medidas de autoprotección que la víctima deba adoptar para su seguridad.

Para una mayor comprensión, con objeto de que la intervención policial quede reflejada en su plenitud a lo largo del proceso, se va a partir de una situación de urgencia. Como anteriormente se ha dicho, se puede tener conocimiento a través de cualquier medio de que, en ese momento, se está cometiendo el delito o se acaba de producir.

### 2. Actuación profesional:

2.1 La patrulla más próxima interviniente debe conocer toda la información que ha llegado a la operadora que ha recibido la demanda. El objetivo es que adopte medidas de protección para las propias víctimas y de autoprotección durante su actuación. En esta fase es conveniente mantener la comunicación con la víctima hasta la llegada de la patrulla al lugar donde se encuentra.

2.2 Una vez en el lugar tiene tres objetivos de intervención:

- Proteger a las personas, entendiendo como tales la mujer agredida y otras posibles víctimas como hijas e hijos u otras. Para ello deberá conseguirse una separación física del agresor.
- Consignar y custodiar las pruebas del delito. Todas aquellas armas u objetos que se hayan utilizado para la comisión del delito deberán ser incautadas. Se procederá a la incautación de cualquier arma que pudieran hallarse tanto en la vivienda como en otros lugares y fueran del presunto autor, aunque no hubieran sido utilizadas para la comisión del delito.
- Detener, en su caso, al responsable (o responsables) del delito.

2.3 Antes de decidir sobre la detención de la persona responsable del delito, la patrulla actuante debe realizar una primera valoración en el lugar de los hechos, basada en cinco puntos, además de valorar asimismo las características específicas que cada caso presenta:





- Entidad de las lesiones que presenta la víctima. Dependiendo de la gravedad de las mismas, traslado inmediato a Centro de Salud.
- Daños y estado de la vivienda, indicios de violencia, (inspección ocular, informe fotográfico). Según la gravedad de los hechos intervendrán agentes de Policía Científica.
- Agresividad mostrada por el supuesto autor.
- Conclusiones de las entrevistas mantenidas con las personas implicadas y que han sido testigos (exposición genérica de los hechos).

2.4 En la entrevista con la víctima, las y los agentes tratarán en primer lugar de darle seguridad y empatizar con ella e intentarán solucionar sus necesidades y obligaciones ineludibles más inmediatas.

2.5 En esta entrevista no es preciso que la víctima realice un relato detallado de los hechos. Será suficiente una exposición genérica de los mismos que permita conocer qué ha pasado. Durante la misma se le preguntará si desea interponer denuncia, si han existido agresiones anteriores y se le informará sobre la posibilidad de acudir al Centro de Urgencias para mujeres en situación de violencia, junto con sus hijos e hijas menores, tanto por no disponer, al menos inmediatamente, de otros recursos, o bien por el alto nivel de riesgo para la integridad física o psíquica de las víctimas.

2.6 Asimismo se valorará la presencia del Servicio psicológico de urgencia de la OAVD, si el estado de la víctima así lo aconsejara y ésta lo admitiera.

2.7 Derivación de la intervención a la Brigada Asistencial.

- La patrulla que haya intervenido en una situación de urgencia trasladará todos los datos, filiaciones, pruebas y testimonios a las y los agentes especializados.
- Presentación de éstos a la víctima; la sensación de protección, profesionalidad y empatía ayudarán a que se establezca un canal de comunicación adecuado.
- Traslado y acompañamiento a centro de salud, si no ha acudido anteriormente. Informe médico.

2.8 Recogida de denuncia.

- Se informará a la víctima sobre el procedimiento, recursos judiciales y el alcance de los mismos y recursos sociales de los que dispone (debe encontrarse en un estado psicológico mínimamente adecuado), todo ello conforme a la información que debe comunicarse según la normativa referida al Estatuto de la Víctima.
- Se solicitará la presencia del SAM, que corresponde por Partido Judicial, previamente a la interposición de la denuncia, y del Servicio psicológico de urgencia de la OAVD.
- En la denuncia se dejará constancia de los hechos que la han motivado y otros antecedentes o episodios violentos, así como otras denuncias precedentes o atenciones médicas por otros episodios violentos.
- Se cumplimentará solicitud de Orden de Protección o medidas cautelares, en su caso.
- Si no se han adoptado otras, se instruye a la víctima en medidas de autoprotección, aportándole un documento en el que quedan éstas reflejadas.
- Se establece un canal de comunicación directo entre agentes intervinientes y víctima. El objetivo es conocer de forma inmediata los datos o hechos necesarios para poder realizar una valoración de riesgo en cada momento.
- Fotografiado de las lesiones visibles que presenta la víctima.

2.9 Diligencias posteriores.

- Seguidamente las actuaciones policiales irán dirigidas a comprobar la veracidad de los hechos denunciados, principalmente a través de la inspección ocular y la toma de manifestaciones de agentes intervinientes, testigos, convivientes, vecindario, familiares, amistades, etc.
- Se solicitará de aquellos servicios o instituciones que hayan tenido conocimiento anteriormente sobre la situación de maltrato de la víctima, un informe donde se deje constancia de ello y de las actuaciones realizadas.





- Si el supuesto agresor no ha sido detenido con anterioridad, se valorará la detención de éste, pudiendo realizarse con él las siguientes actuaciones (actuaciones derivadas de los derechos a los que se ha acogido el detenido):
  - Incautación de las armas que éste posea.
  - Comprobación de antecedentes penales.
  - Información disponible en el Registro Central de Violencia Doméstica que afecte a los implicados.
  - Toma de declaración del detenido.
  - Puesta a disposición judicial.
- De acuerdo con la Autoridad Judicial (Juzgado de Violencia contra la Mujer o Guardia) competente se citarán a las personas implicadas en el atestado, así como a sus representantes legales ante la misma.
- Acompañamiento a la víctima o al supuesto agresor, según proceda, a recoger sus pertenencias personales al domicilio.

#### 2.10 Valoración de riesgo.

- Desde la primera comunicación o la primera información obtenida se realiza una valoración de riesgo de la víctima, teniéndose en cuenta:
  - Periodicidad de los malos tratos.
  - Gravedad de las lesiones presentadas por la víctima.
  - Agresividad mostrada por el supuesto autor, antecedentes penales, procesos penales abiertos y pendientes de resolución.
  - Gravedad de los hechos violentos relatados por la víctima, convivientes y otros testigos.
  - Enfermedades mentales o consumo de alcohol u otras sustancias estupefacientes o psicotrópicas.
  - Daños producidos en la vivienda u otros elementos, como consecuencia de la agresividad del autor.
  - Grado de temor o ansiedad expresado por las víctimas.

- Incumplimiento de medida cautelar u orden de protección.
- Una vez realizada dicha valoración, se determinará las medidas policiales de protección a realizar con la víctima. Éstas pueden ser:
  - Información a la víctima sobre medidas de autoprotección.
  - Control policial del agresor.
  - Custodia policial de la víctima en horarios fijos (entrada y salida de colegios, del trabajo, de actividades extraescolares, etc.).
  - Custodia policial de la víctima, las 24 horas del día.
  - Derivación a un Centro de Urgencias para mujeres en situación de violencia, incluso fuera de la comunidad autónoma, en el supuesto de tratarse de un riesgo muy alto.

#### 3. Fin de la actuación:

En todos los casos se aportará a la víctima información de la OAVD, EAIV, SMAM... dependiendo de la zona de residencia de la mujer y se le aconsejará que concierte una entrevista.

Se realizarán comunicaciones periódicas con las víctimas, dependiendo de las incidencias y de la valoración de riesgo y se llevarán a cabo medidas de protección adecuadas al nivel de riesgo existente en cada momento.







## POLICÍA MUNICIPAL DE PAMPLONA

### 1. Recepción de la demanda:

- Requerimiento en el teléfono de emergencias del 092 de la víctima, familiares o testigos.
- Requerimiento a través del teléfono de emergencias 112.
- Personación de la víctima en dependencias para formular denuncia.
- Detección o sospecha de una situación de violencia por Policías que intervienen en un conflicto.

### 2. Atención profesional:

#### 2.1 Atención inmediata ante una agresión.

- Se recomienda la interposición de denuncia.
- Se recomienda la asistencia médica si hay lesiones para aportar parte de lesiones al atestado. Se acompaña al servicio médico.

#### 2.2 Grupo de Denuncias.

- Recepción de la denuncia y elaboración del atestado.
- Información a la víctima sobre procedimiento, posibilidad de solicitar Orden de Protección y recursos disponibles.

#### 2.3 Se da aviso al SAM antes de la interposición de la denuncia para asistencia letrada y se solicita asistencia de la Psicóloga de la OAVD, si lo pide la mujer, o el/la policía que atiende lo considera necesario.

#### 2.4 El Grupo de Protección y Atención Social (UPAS) realiza las labores de protección, acompañamiento a la víctima al servicio médico, al juzgado y coordinación con servicios sociales u otros servicios que puedan intervenir.

En trámites urgentes fuera del horario de días laborables (06:30 a 22:30) la víctima es atendida por quienes estén de guardia.

### 3. Actuación policial:

Ante la recepción, por cualquier medio, de información sobre hechos que puedan tener relación con violencia de género se inician las actuaciones necesarias para el esclarecimiento de los hechos elaborando el correspondiente atestado ya sea a requerimiento de la víctima o de oficio si ésta no desea denunciar.

### 4. Seguimiento de los casos:

Una vez elaborado el atestado y la primera valoración del riesgo en la Oficina de Denuncias, el seguimiento de la evolución del caso y las posteriores valoraciones del riesgo se llevan a cabo de forma personalizada desde el Grupo de Protección y Atención Social (UPAS). Para éstas se utiliza el sistema VIOGEN.

En casos de riesgo alto o extremo existe la posibilidad de activar un “sistema de alarma” a través del Centro de Coordinación Operativa de Policía Municipal. Éste permite crear una alerta asociada al teléfono móvil de la mujer, de forma que cuando ésta contacta con dicho Centro se atiende esta llamada con prioridad sobre otras.





## POLICIA NACIONAL

La Unidad de Familia y Mujer – UFAM, de la Brigada Provincial de Policía Judicial de Pamplona de la Jefatura Superior de Policía de Navarra, es la encargada de brindar una asistencia diferenciada a las víctimas especialmente vulnerables, y en particular a las mujeres, tramitar sus denuncias, practicar las actuaciones relacionadas con los actos de violencia que sufran, destacando la violencia de género, y de prestar la protección que requieran las mismas.

Su ámbito territorial de actuación es **Pamplona, Bur-lada y Villava**.

### 1. Recepción de la demanda:

- A través del Servicio 112 SOS Navarra que comunica a la Sala del 091 de esta Jefatura la llamada de cualquier víctima solicitando ayuda.
- Requerimiento efectuado a la central, a través del 091, por parte de la ciudadanía comunicando que ha oído, visto o sospecha de que se está produciendo un hecho grave.
- Personación de la propia víctima en comisaría a fin de interponer denuncia.
- Detección de una situación de violencia por parte de una patrulla que se persona en el lugar de los hechos.

### 2. Actuación profesional:

2.1. Atención inmediata a la víctima, procurándole acceso a asistencia médica en caso necesario y asesoramiento sobre todos los trámites que conlleva la denuncia:

- Información de sus derechos y ofrecimiento de acciones.
- Información sobre la Orden de Protección, de las medidas penales y civiles en ella previstas y posibilidad de solicitarla.
- Ofrecimiento de asistencia jurídica especializada (letrada o letrado del SAM), así como la posibilidad de acogerse a la Asistencia Jurídica Gratuita.

- Ofrecimiento de recibir Asistencia Psicológica por parte de la OAVD.
- Gestión del Centro de Urgencias para mujeres en situación de violencia para su protección, en caso de que sea su deseo ser trasladada.
- Gestiones para la localización del agresor, y detención del autor, cuando proceda, a fin de asegurar la integridad física de la víctima y cuando existen dudas de su comparecencia posterior en sede judicial.
- Información sobre iniciación de procedimiento judicial con la consiguiente celebración de juicio oral.
- Conveniencia de acudir a un Centro Médico para ser atendida, y para que le sea expedido Parte Facultativo donde quede constancia de las lesiones que presenta, en caso de no haberlo hecho aún, acompañándola preferentemente por policías de paisano.
- Información de todos los Recursos Sociales disponibles (Servicios Sociales, Asesoramiento Jurídico y Psicosocial).

2.2. Tramitación de denuncias y práctica de gestiones:

- Recepción de la denuncia en dependencias adecuadas, garantizando el mayor grado de intimidad de la víctima. Las denuncias las recibe la UFAM de Policía Judicial.
- Si la víctima lo desea, se solicita la presencia del SAM, así como del servicio de psicología de guardia de la OAVD (a través del 112).
- Si la víctima presenta lesiones se le explica la necesidad de acudir a los servicios de salud para disponer del correspondiente Parte de Lesiones (se la acompaña siempre bien sea por personal del grupo especializado o por una dotación policial uniformada). Asimismo se le pide autorización para realizar fotografías de las lesiones que presenta y adjuntarlas a la denuncia.
- Recogida de todos los datos necesarios para iniciar las gestiones inmediatas para proteger a la víctima y/o menores si los hubiere y para la localización del agresor.
- Relato pormenorizado de los hechos.





- Diligencia de informe en función de la existencia de denuncias anteriores o intervenciones policiales, presentación de partes de lesiones o no, fotografías, etc.
- Se recaba información de testigos y del vecindario si tuvieren conocimiento de los hechos.
- Se adjunta al atestado declaración de los y las Policías intervinientes en el lugar de los hechos.

2.3. Adopción de medidas cautelares a fin de garantizar la integridad física de la víctima:

- Traslado al Centro de Urgencias para mujeres en situación de violencia: acompañamiento a la víctima a dicho Centro, así como a su domicilio a recoger sus efectos personales.
- Se facilitan teléfonos de contacto a la víctima.
- Localización de la persona denunciada, en su caso, para su detención y puesta a disposición judicial cuando el agresor pudiera representar un grave riesgo para la víctima y en caso de haber incurrido en una infracción tipificada como delito.

2.4. Se realiza consulta al servicio de Intervención de Armas y Explosivos de la Guardia Civil a fin de conocer si el agresor posee licencia de armas y si tiene armas de fuego en su poder. En caso afirmativo: retirada cautelar de las armas. Se da cuenta a la Autoridad Gubernativa por si hubiere lugar a la revocación de dicha licencia.

2.5. Inspección ocular técnica policial en el lugar de los hechos, por ejemplo cuando haya vestigios de sangre u otros fluidos, así como signos de lucha o daños en la vivienda y en el mobiliario como consecuencia de la agresión.

2.6. Si la víctima no quiere presentar denuncia de los hechos y la Policía tiene conocimiento de ello, se da cuenta de oficio a la Autoridad Judicial. En su caso, si existen elementos de prueba suficientes, se actúa de oficio.

2.7. Si la demanda se produce en una demarcación territorial sobre la que no se tiene competencia, igualmente se realiza la atención a la víctima, tra-

mitación correspondiente de la denuncia, y demás gestiones oportunas, remitiéndose dicha denuncia al Cuerpo Policial correspondiente para la localización del denunciado cuando éste se encuentra residiendo fuera de la demarcación territorial sobre la que se tiene competencia.

### 3. Final de la Actuación:

- Remisión de las diligencias junto con la solicitud de Orden de Protección al Juzgado y puesta a disposición del detenido, en su caso.
- Seguimiento de las Órdenes de Protección manteniendo un contacto permanente con las víctimas.
- Coordinación con las demás Fuerzas y Cuerpos de Seguridad Policiales en caso de existencia de Órdenes de Protección para su vigilancia y garantizar su cumplimiento.
- Las Órdenes de Protección se envían al Archivo Central de Madrid para que se incluyan en los archivos informáticos de la Dirección General de la Policía.
- En caso de que la Autoridad Judicial lo ordene, se acompaña al agresor para que retire sus efectos del domicilio familiar y para que abandone el mismo.





## GUARDIA CIVIL

Para atender a casos relacionados con violencia de género, la Guardia Civil cuenta con tres niveles de actuación:

### Las Unidades Territoriales (puesto)

Son las que en primer lugar conocen y deben intervenir, dado que son las que tienen la inmediatez. Recogen las denuncias, asumen la intervención en los casos leves y solicitan apoyo en los graves. Constituyen la red de alerta y respuesta ante incidentes urgentes de las víctimas y son las que mejor pueden ejercer las funciones de protección y seguridad.

### Equipos Territoriales de Policía Judicial (ETPJ)

En el caso de Navarra, es la Policía Judicial de la 9ª Zona de la Guardia Civil. Cuenta con el grupo especializado Mujer-Menor (EMUME), formado por profesionales con cualificación y sensibilización ante la gravedad de los delitos relacionados con malos tratos y/o agresiones sexuales y cuya disponibilidad es de 24 horas al día. Realizan el asesoramiento al personal de las Unidades Territoriales actuantes.

### Secciones de Investigación

Es el personal más especializado en materia de violencia de género en la Guardia Civil. Tanto los Especialistas Mujer-Menor comarcales como provinciales tienen como función la investigación criminal de las infracciones penales más graves contra las víctimas, prestando atención especializada a las mismas durante la intervención policial, comunicándose con las Autoridades Judiciales y mediando con otras instituciones que colaboran en la asistencia a las mujeres víctimas.

El procedimiento seguido es el siguiente:

### 1. Recepción de la demanda:

El conocimiento del hecho puede producirse de tres modos distintos:

- Comentarios o rumores indirectos sobre la existencia del hecho.
- Denuncia presentándose la víctima en las dependencias del puesto.
- Denuncia verbal ante una patrulla o personal de servicio.

### 2. Actuación profesional:

#### 2.1. Intervención inmediata:

- Si la demanda procede de la primera vía, debe verificarse la verosimilitud del hecho, aunque sea de manera indirecta.
- Realizar una primera valoración sobre el terreno de la intensidad de la situación de riesgo.
- Informar a la víctima de su derecho a la asistencia y asesoramiento jurídico (SAM) y atención psicológica en crisis (OAVD).
- Cuando sea posible y se desconozca el procedimiento, solicitar asesoramiento telefónico al personal especializado (EMUME).
- Adoptar medidas específicas dirigidas a proteger la vida, la integridad física y los derechos e intereses legítimos de la víctima y sus familiares.
- Aislar a la víctima de otras personas extrañas a fin de amortiguar en lo posible los efectos de la violencia.
- Recoger datos que permitan iniciar gestiones inmediatas (identificación y detención del autor, matrícula del vehículo, lugar del hecho para protegerlo...).
- Facilitar la presentación oficial de la denuncia:
  - Permitiendo que sea la víctima quien tome la decisión y quien ponga las condiciones para ayudarla.
  - Disponiendo lo necesario para que quien vaya a recoger la denuncia contacte inmediatamente con la víctima.





- Informando de forma clara y accesible sobre el contenido, tramitación y efectos de la orden de protección, y las demás medidas de protección y seguridad; así como los servicios sociales, oficinas de atención a la víctima y de los puntos de coordinación que se encuentran a su disposición.
  - La toma de declaración de la víctima será inmediata y exhaustiva, así como de los testigos si los hubiera.
- Establecer medidas que garanticen su integridad física:
- Realizando acompañamientos.
  - Dando información / formación sobre adopción de medidas de autoprotección.
  - Incautación de las armas y/o instrumentos peligrosos que pudieran hallarse en el domicilio familiar o en poder del presunto agresor.
  - Detención y puesta a disposición judicial del presunto agresor.
- Disponer el inicio rápido de la investigación y la recogida de pruebas:
- Dar parte inmediato a las Unidades de Investigación correspondientes.
  - Coordinación de actuaciones: seguir indicaciones de quien se responsabilice de dirigir la investigación.
  - Procurar atención médica, ofreciéndole la posibilidad de trasladarla a un centro sanitario.
  - Informar a la víctima de la necesidad de conservar los posibles indicios, ya fueran corporales o en ropas, en el lugar de los hechos.
- 2.2. Recogida de la denuncia e instrucción de diligencias:
- Admitirla aunque el hecho se haya producido en demarcación de otro Cuerpo o Dependencia policial.
  - Informar a la víctima de su derecho a asistencia letrada, mediante Abogado o Abogada designado por ella o a través del SAM.
- Volver a informar y aconsejar a la víctima de su derecho a la asistencia y asesoramiento del SAM (jurídica y psicológica).
  - En caso de que se trate de un víctima extranjera en situación irregular, se informará sobre el derecho a regularizar su situación por razones humanitarias, en los términos dispuestos en el artículo 45.4 a) y 46.3 del Reglamento de la Ley orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social-Real Decreto 2393/2004, de 30 de diciembre.
  - Solicitar Orden de Protección si no se ha hecho con anterioridad y la víctima está de acuerdo.
  - Si la víctima opta por ir a otro domicilio o al Centro de Urgencias para mujeres en situación de violencia, hacer constar este dato en diligencia reservada, sin que se facilite más que al Juez y al Fiscal.
  - Identificación, comparecencia y declaración del denunciado.
  - Comprobar la existencia de medidas de protección establecidas con anterioridad.
  - Informar a la víctima sobre los derechos que le asisten y de los recursos existentes.
  - Facilitar un certificado de presentación de la denuncia, permitiendo a la Abogada o Abogado de la víctima conocer el atestado, previa autorización judicial.
  - Establecer medidas que garanticen la vida, la integridad física y los derechos e intereses legítimos de la víctima y de sus familiares.
    - Detención y puesta a disposición judicial del agresor.
    - Facilitar números de teléfono de contacto directo permanente.
    - Retirada cautelar de armas al agresor.
    - Información a la víctima sobre medidas de autoprotección.
    - Acompañamientos a la víctima.
- La Unidad instructora del atestado adoptará las medidas necesarias, de acuerdo con la Autoridad Judicial,





a fin de asegurar la presencia de la víctima o su representante legal, del denunciado o presunto agresor y de los posibles testigos, ante la Autoridad Judicial que vaya a conocer el asunto (Juzgado de Guardia o en su caso Juzgado de Violencia sobre la mujer) conforme a los criterios establecidos para la solicitud de orden de protección u otra medida de protección y seguridad.

### **3. Fin de la actuación:**

- Toda denuncia penal en materia de violencia contra la mujer o solicitud de una Orden de Protección presentada en las dependencias policiales, deberá ser cursada y remitida sin dilación por cualquier conducto urgente y seguro a la Autoridad Judicial, acompañada del atestado policial.
- Si no es viable la entrega del atestado completo, se entregará la denuncia o solicitud de Orden de Protección junto con lo instruido hasta el momento.
- Derivar a la víctima a la OAVD y a los servicios asistenciales disponibles.
- La Unidad policial actuante mantendrá informada en todo momento a la Autoridad Judicial, al Ministerio Fiscal y en su caso, a la OAVD, de las incidencias de que tenga conocimiento y que puedan afectar al contenido o alcance de las medidas de protección adoptadas.





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

Los Equipos de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género (EAIV) son un servicio de intervención en medio abierto que tienen la finalidad de informar y atender de manera integral a las mujeres en situación de violencia de género o que presenten indicadores de sufrirla, así como a sus hijos e hijas o personas bajo su responsabilidad. Estos recursos dependen del Instituto Navarro para la Igualdad (INAI).

Son cuatro los EAIV en funcionamiento en las Áreas de Servicios Sociales de Tudela, Estella, Tafalla y Comarca de Pamplona-Área Noreste-Área Noroeste.

Estos equipos están compuestos por profesionales de Trabajo Social, Psicología, Educación Social y Administración. El asesoramiento jurídico es prestado por SAM de los Colegios de la Abogacía de los respectivos partidos judiciales.

### 1. Recepción de la demanda:

El acceso a los EAIV se realiza con carácter general mediante derivación informada de los Servicios Sociales municipales o de los Recursos de Acogida. No obstante también se puede acceder directamente por parte de la mujer o por derivación de otros servicios comunitarios. La atención se presta en horario de mañana y tarde.

### 2. Atención profesional:

La mujer que acude a un EAIV es atendida por una Trabajadora Social, quien realiza una primera valoración de la situación y de la demanda. A partir de ahí se establece junto con la mujer el tipo de actuación a realizar. Ésta puede consistir únicamente en información y orientación social o jurídica (a través del SAM) o bien puede requerir un proceso de atención integral. En este

caso, previo diagnóstico, se diseña un Plan de intervención personalizado. Para lograr los objetivos planteados el EAIV puede ofertar:

- Atención social. Información y gestión del acceso a recursos y prestaciones.
- Delimitación de la situación de riesgo para valorar la mayor o menor celeridad de la intervención.
- Coordinación y derivación, si procede, a SAM, Recursos de Acogida.
- Coordinación y derivación a recursos sociales, sanitarios, culturales, educativos, etc.
- Acompañamiento en interposición de denuncias.
- Terapia individual y grupal.
- Terapia individual y grupal a hijos e hijas.
- Atención educativa a la unidad familiar.
- Atención diferenciada a grupos y colectivos específicos con circunstancias especiales, principalmente mujeres inmigrantes o con algún tipo de discapacidad.

La intervención es evaluada periódicamente.

### 3. Fin de la intervención:

Las causas del cierre de caso son:

- Cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan de intervención.
- Abandono voluntario por parte de la mujer.
- Traslado de residencia a otra Área de Servicios Sociales.
- Derivación a otro servicio más adecuado a sus necesidades.





## RECURSOS DE ACOGIDA Y ALOJAMIENTO TEMPORAL SEGURO PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA

Estos recursos dependen del Instituto Navarro para la Igualdad (INAI). Son los siguientes:

**Centro de Urgencias**  
**Casa de Acogida**  
**Pisos Residencia**

### 1. Centro de Urgencias:

El Centro de Urgencias es un servicio especializado que facilita el acogimiento inmediato y temporal a las mujeres que están en situación de violencia y, en su caso, a sus hijas e hijos menores convivientes, para garantizar su seguridad personal. Es gratuito y presta servicio las veinticuatro horas todos los días del año.

La estancia es de una semana prorrogable a un mes.

#### 1.1. Recepción de la demanda.

Para acceder al recurso, la mujer afectada o alguna de las entidades firmantes del III Acuerdo Interinstitucional para la coordinación ante la violencia contra las mujeres en Navarra (Servicio Social de Base, Centro de Salud, Juzgado, Policía u otros) deben efectuar una llamada al servicio 112 SOS Navarra.

Requisitos:

- a) Estar empadronada en Navarra y/o que la agresión sufrida por la mujer haya ocurrido en Navarra. Las mujeres residentes fuera de Navarra pueden ser acogidas en base al Protocolo de derivación entre las Comunidades Autónomas para la coordinación de sus redes de centros de acogida para las mujeres víctimas de la violencia de género y de sus hijos e hijas.

- b) Si la mujer padece enfermedad mental esta debe estar diagnosticada y controlada medicamente. En caso contrario podrá denegarse el acceso por no ser un recurso que reúna las condiciones necesarias para tratar estas patologías.
- c) No podrán acceder al recurso aquellas mujeres que se encuentren en situación de consumo activo de drogas.
- d) No es necesaria la interposición de denuncia contra el agresor.

#### 1.2. Atención profesional:

– Decisión de ingreso:

La responsabilidad de admisión al Centro, la tiene el equipo técnico que gestiona los recursos.

– Traslado de la mujer al centro:

El primer traslado de la mujer debe hacerse acompañada siempre y exclusivamente por un Cuerpo Policial.

– Prestación de Servicios:

- Acogida.
- Coordinación con otros servicios intervinientes.
- Información y asesoramiento.
- Apoyo psicosocial.
- Derivación a otros recursos.

### 2. Casa de Acogida:

La Casa de Acogida es un alojamiento de media estancia para la recuperación de las mujeres que han sido sometidas a situaciones de violencia y para las personas menores a su cargo.

Ofrece un tratamiento integral de atención y/o de recuperación que abarque aspectos psicológicos, sociolaborales y jurídicos y favorezca el empoderamiento y la plena autonomía de las mujeres y, en su caso, la recuperación de sus hijos e hijas convivientes y en situación de dependencia económica.

Es gratuito y el tiempo de permanencia es de seis meses, prorrogable.







El procedimiento para acceder al recurso es:

- El equipo técnico que gestiona los Recursos de Acogida, junto a la mujer acogida en el Centro de Urgencias, valoran la conveniencia de su ingreso en la Casa de Acogida.
- Cualquier Servicio de las Entidades firmantes del III Acuerdo Interinstitucional (Servicio Social de Base, Centro de Salud, Juzgado, Policía u otros) junto con la mujer, también puede considerar la pertinencia de su ingreso en la Casa de Acogida.
- Solicitud formal e informada al INAI.
- El INAI estudia la documentación y emite Resolución de aprobación o de negación de estancia por un periodo máximo de 6 meses.
- Finalizado el plazo el equipo técnico que gestiona los Recursos de Acogida, solicita al INAI el fin de la estancia o una prórroga de la misma, que emite Resolución.
- La salida definitiva de la Casa de Acogida se gestiona asimismo mediante solicitud del equipo técnico y Resolución por parte del INAI.

### 3. Pisos Residencia:

Son 5 pisos, ubicados en edificios de viviendas normalizadas y distribuidas por distintos barrios de Pamplona y su Comarca.

Es un recurso residencial gratuito, que prolonga el plan de intervención integral llevado a cabo con las mujeres durante su estancia en la Casa de Acogida. Es preciso que se hayan cumplido los objetivos acordados y la mujer tenga dificultades para acceder a vivienda. Los Pisos Residencia tienen como finalidad facilitar la incorporación social de la mujer, y de sus hijas e hijos menores, y que pueda continuar su vida de forma autónoma e independiente libre de violencia.

El plazo máximo de estancia es de un año. Dicho plazo podrá ampliarse, a criterio técnico por seis meses más.

Requisitos de acceso:

- Haber cumplido los objetivos en Casa de Acogida.

- Estar separada legalmente, o en trámite, del agresor.
- Contar con unos ingresos económicos mínimos.
- No disponer de vivienda.

El procedimiento para acceder al recurso es:

- El equipo técnico que gestiona los Recursos de Acogida, junto a la mujer acogida en el Centro de Urgencias, valoran la conveniencia de su ingreso en Piso Residencia y lo solicitan formalmente, mediante un informe elaborado al efecto, al INAI.
- El INAI estudia la documentación y emite Resolución de aprobación o de denegación de estancia.
- Finalizado el plazo el equipo técnico solicita al INAI el fin de la estancia o una prórroga de la misma.
- La salida definitiva del Piso Residencia se gestiona asimismo mediante solicitud del equipo técnico y Resolución por parte del INAI.





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

Establecido en toda la Comunidad Foral a través del Convenio suscrito entre el Instituto Navarro para la Igualdad y los Colegios de Abogacía de Pamplona, Tudela, Estella y Tafalla.

Facilita de manera gratuita un servicio de información y asesoramiento a las mujeres, así como de acompañamiento y asistencia jurídica antes de la interposición de la denuncia y durante todo el procedimiento o procedimientos judiciales y administrativos relacionados con la violencia contra las mujeres.

Realizan los siguientes servicios:

### Servicio de Asistencia de Guardia Permanente Localizada.

### Servicio de Asesoramiento Generalizado.

#### 1. Servicio de Asistencia de Guardia Permanente Localizada:

##### 1.1. Recepción de la demanda:

Llamada telefónica al servicio de guardia desde 112 SOS Navarra, Cuerpos Policiales o desde los Juzgados.

##### 1.2. Actuación profesional:

- Se llama al número indicado para conocer la demanda.
- Se acude al lugar requerido.
- Tras el primer contacto con la mujer agredida se toman las medidas oportunas para asegurar los medios de prueba, bien sean sanitarios, policiales, testificales, periciales o cualquier otra que en derecho convenga.
- Se le informa personalmente de los derechos que le asisten, así como de los recursos sociales, jurídicos y económicos de los que dispone.

- En caso de interposición de denuncia en el Centro Policial o Juzgado de Guardia, se presta especial diligencia en la elaboración de la misma, haciendo hincapié en los datos, circunstancias, testigos de hecho y demás, por si fuera un caso de habitualidad.
- Se solicitan las Medidas de Protección legalmente establecidas.
- Cuando la víctima lo requiera se le facilita el acceso al Centro de Urgencias del Gobierno de Navarra.
- Las y los profesionales de la abogacía facilitan a las mujeres los impresos para solicitar el derecho a la asistencia jurídica gratuita. Así mismo, le informan 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.
- Si la asistencia jurídica deriva en una intervención en el Juzgado de Familia, la tramitación para la designación de oficio del Letrado o Letrada interviniente es la misma que en el tema penal.
- En hechos posteriores se procurará por el Servicio que sea un único Letrado o Letrada quien asuma la dirección de todos ellos.

##### 1.3. Fin de la actuación:

Por cada actuación de urgencia se elabora:

- Parte de asistencia y ficha estadística.
- Ficha individualizada. Se irá cumplimentando conforme se vayan produciendo posteriores actuaciones, indicando en cada ocasión, fecha, Letrada o Letrado interviniente y sucintamente motivo de la intervención.

##### 1.4. Forma de prestación del Servicio

El servicio de guardia (asistencia jurídica inmediata) se presta en cada uno de los Colegios de Abogacía, durante las 24 horas del día y durante todos los días del año, mediante guardia localizada. Se acude al lugar donde se recibe la denuncia o la constancia de un acto de violencia machista de manera inmediata.





## **2. Servicio de Asesoramiento Generalizado:**

### 2.1. Recepción de la demanda:

Se atienden las demandas de información en asuntos relacionados con:

- Derecho civil: cuestiones relacionadas que afecten a Derecho de Familia (filiación, derechos y obligaciones de pareja, derechos y obligaciones de las personas progenitoras respecto de sus hijas e hijos, regímenes económicos del matrimonio, información sobre cuestiones relacionadas con los procesos de nulidad, separación y/o divorcio, impago de pensiones establecidas en un procedimiento de separación matrimonial o similar, información relacionada con las parejas de hecho).
- Derecho Penal: situaciones de violencia contra la mujer, impago de pensiones, Órdenes de Protección, etc.
- Derecho laboral: derechos y obligaciones de las trabajadoras y cuestiones derivadas de posibles discriminaciones laborales por razón de género.

### 2.2. Forma de prestación del Servicio.

La información y asesoramiento se prestará en días laborables en las sedes de los Equipos de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género previa petición de cita:

EAIV del Área de Comarca de Pamplona- Zona Noroeste y Zona Noreste.

EAIV del Área de Estella.

EAIV del Área de Tafalla.

EAIV del Área de Tudela.

En Pamplona, el asesoramiento se prestará en la sede del Colegio de la Abogacía de Pamplona los lunes, miércoles y viernes en horario de 16:30 a 18:30 horas, excepto los meses de julio y agosto en que el horario será de mañana, de 10: a 12:00 horas.





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

La Oficina de Atención a las Víctimas del delito de Navarra (OAVD) es un servicio dependiente del Servicio Social de Justicia de la Dirección General de Justicia del Gobierno de Navarra, compuesto por personal cualificado en el ámbito jurídico, psicológico, social y administrativo y creado para prestar una atención integral a las personas que han sido víctimas de un delito, apoyando la defensa de los Derechos Humanos y siguiendo los criterios de atención a las víctimas implantados en los países europeos.

Tiene tres ámbitos de actuación: social, jurídico (en colaboración con el SAM) y psicológico.

Se realizan 6 tipos de intervenciones:

1. *Servicio psicológico de guardia.*
2. *Valoración psicológica de la peligrosidad en la que se encuentra la víctima.*
3. *Intervención urgente para discriminar rasgos del agresor.*
4. *Programas terapéuticos con víctimas del delito.*
5. *Programas de terapia individual y terapia de grupo con agresores del ámbito familiar.*
6. *Recepción y tratamiento de datos en relación a las Órdenes de Protección.*

### 1. Servicio psicológico de guardia:

El equipo psicológico se organiza internamente para asegurar y garantizar la Atención Psicológica de Guardia todos los días del año, las 24 horas del día, y en toda Navarra, por medio de un turno de guardias.

#### 1.1. Recepción de la demanda:

A través de una llamada al teléfono de guardia desde 112 SOS Navarra.

La petición la pueden realizar los Juzgados, Cuerpos Policiales, Ministerio Fiscal, etc. que estén interviniendo

con una víctima del delito (en este caso por violencia contra las mujeres).

#### 1.2. Atención profesional:

- El Psicólogo o Psicóloga de guardia se traslada al lugar donde se está atendiendo a la víctima, con la mayor rapidez posible, habitualmente a las Comisarías de Policía o al Juzgado de Guardia.
- La intervención psicológica de guardia puede seguir diversas pautas de actuación:
  - Acompañamiento activo a la víctima que muestra síntomas emocionales descompensados y que se deben reducir para proseguir la toma de la denuncia e iniciar la asistencia psicológica.
  - Entrevista individual con la víctima y empleo de material psicométrico.
- Una vez interpuesta de denuncia se solicita a la víctima que le acompañe para completar la toma de datos y recabar información técnica para:
  - Analizar la peligrosidad en la que se encuentra e informar verbalmente de los resultados observados a la policía o al Juez o Jueza instructores para establecer las medidas de protección adecuadas y con carácter de urgencia.
  - Aplicar los cuestionarios seleccionados para tener información objetiva de la víctima y analizar su evolución a lo largo del proceso penal.

#### 1.3. Fin de la actuación:

- Finalizada la intervención se remite a la OAVD un Informe Psicológico de la víctima en un plazo máximo de 24 horas.
- Si procede, se envía este Informe Psicológico al Juzgado de Instrucción, formando parte del Atestado emitido por la Policía o de la Instrucción del caso asistido.

#### 1.4 Seguimiento:

Tres o cuatro días después de realizarse la intervención de guardia se efectúa una llamada de seguimiento te-





telefónico. Ésta tiene por finalidad conocer cómo se encuentra la víctima, hacer el ofrecimiento de acciones sociales y terapéuticas y complementar o reiterar la información ofrecida sobre la Oficina de Asistencia a las Víctimas del Delito de Navarra.

## **2. Valoración psicológica de la peligrosidad en la que se encuentra la víctima:**

### **2.1. Recepción de la demanda:**

La solicitud para que acuda el Servicio psicológico de guardia al Juzgado de Instrucción o de Guardia y a las Dependencias Policiales, se realiza exclusivamente mediante llamada a 112 SOS Navarra desde:

- El Juzgado.
- La Comisaría o Cuartel de Policía.

### **2.2. Atención profesional:**

- Recibida la llamada al teléfono de guardia, el Psicólogo o Psicóloga se persona en las Dependencias Judiciales o Policiales en el menor tiempo posible.
- En el supuesto de que se deba valorar al agresor en el Juzgado, la Psicóloga o Psicólogo puede estar acompañado de Policía Foral (en el caso de que ésta lo considere) hasta que finalice su intervención.

### **2.3. Fin de la actuación:**

Una vez concluida la entrevista de valoración se informa verbalmente al Juez o Jueza Instructor o a la Policía de los resultados obtenidos.

Se puede solicitar que se valore la situación o bien del agresor, o bien de la víctima o bien de la víctima y del agresor del mismo caso.

## **3. Intervención urgente para discriminar rasgos del agresor:**

### **3.1. Recepción de la demanda:**

Llamada al 112 por parte del Juzgado solicitante.

A través de los operadores del 112, se puede comuni-

car directamente con el Servicio psicológico de guardia, las 24 horas del día y en toda Navarra.

### **3.2. Atención profesional:**

- El psicólogo o psicóloga de guardia acude al Juzgado desde el que se ha solicitado su presencia.
- La entrevista con el agresor se realiza en compañía de Policía Foral y bajo su vigilancia en un despacho preparado al efecto.

### **3.3. Fin de la actuación:**

Finalizada esta primera evaluación de urgencia se informa a la persona solicitante de los resultados observados.

## **4. Programas terapéuticos con víctimas del delito:**

### **4.1. Recepción de la demanda:**

La víctima puede ser derivada por:

- El equipo psicológico de la OAVD que la ha atendido.
- Servicios Sociales de Base y Unidades de Barrio.
- Cuerpos policiales.
- Juzgados de Guardia, Fiscalías.
- SAM.
- Otros organismos oficiales.
- Centros de Salud.
- Oficinas de información a la Ciudadanía.
- Abogadas y Abogados particulares.
- Otros profesionales.
- ONG que trabajan desde diferentes ámbitos con víctimas susceptibles de ser atendidas por el Servicio.
- Por conocimiento de la víctima del servicio.

### **4.2. Atención profesional:**

La atención que se ofrece viene determinada por las circunstancias particulares de cada víctima, pudiendo realizar la Sección, entre otras, algunas de las siguientes actividades:





- Acogida a las víctimas y acompañamiento emocional en función de sus necesidades. Atención psicológica y derivación a recursos terapéuticos especializados. También se realizarán asistencias psicológicas de urgencia cuando sea necesario.
- Información y asesoramiento jurídico a las víctimas, directas o indirectas, en relación al delito que han sufrido, orientación sobre la interposición de denuncias, su contenido y forma, su tramitación en el Juzgado.
- Orientación e información sobre los recursos sociales existentes y derivación y coordinación con otros recursos especializados. Seguimiento social.
- Información sobre las ayudas económicas que pudieran corresponderles en los casos que así fuera como consecuencia del delito, así como de su tramitación ante quien corresponda.

### **EN NINGÚN CASO SE EXIGE QUE LA VÍCTIMA HAYA DENUNCIADO LOS HECHOS PARA PODER SER ATENDIDA**

#### 4.3. Fin de la actuación:

Seguimiento y consultas de control.

### **5. Programas de terapia individual y terapia de grupo con agresores del ámbito familiar:**

#### 5.1. Recepción de la demanda:

- Por la aplicación de medidas judiciales.
- Cumplimiento de los criterios de admisión para acceder a terapia.

#### 5.2. Atención profesional:

- Aplicación de tratamientos individualizados ajustados a las necesidades específicas de cada persona e intercalados con sesiones grupales.
- El programa terapéutico es prolongado, (al menos cuatro meses), con controles de seguimiento regulares y próximos en el tiempo y cubren un periodo de uno o dos años.
- Parte de una perspectiva realista: los agresores

que ejercen violencia contra las mujeres no reconocen el problema que tienen y el que generan y por lo tanto, no tienen la motivación intrínseca necesaria para adoptar el cambio de conductas agresivas.

Los objetivos del programa de tratamiento para agresores son los siguientes:

- Garantizar la seguridad de la mujer maltratada.
- Prevenir futuras situaciones de violencia.
- Impedir la extensión de la violencia contra las mujeres.

Los Programas terapéuticos son Individuales y con sesiones de Grupo.

### **6. Actuación con Órdenes de Protección.**

Mantenimiento de una base de datos donde se registran las Órdenes de Protección dictadas por los Juzgados y sus incidencias.





## SERVICIOS DE ATENCIÓN A LAS MUJERES

### SERVICIO MUNICIPAL DE ATENCIÓN A LA MUJER DEL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA (SMAM)

Realiza las actuaciones necesarias en el ámbito de los Servicios Sociales en el término municipal de Pamplona, en horario de 8:30 a 14:30, los días laborables. El resto de horarios y días las demandas serán recogidas por el 112 que informará a este servicio a la mayor brevedad posible.

#### 1. Recepción de la demanda:

Es requisito indispensable residir en Pamplona.

La solicitud de asistencia puede venir por dos vías:

- La persona afectada.
- Derivación por parte de alguna de las Entidades Firmantes del Acuerdo Interinstitucional para la coordinación ante la violencia contra las mujeres en Navarra (Unidades de Barrio, Centros de Salud, Juzgados, Cuerpos Policiales u otros).

Puede realizarse:

- Solicitando cita previa telefónica o en el mismo servicio.
- Acudiendo directamente sin cita y recibiendo atención inmediata si se valora que la situación es urgente.

#### 2. Atención profesional a la demanda:

2.1. Realización de la primera cita. Fundamentalmente se realiza:

- Recogida de demanda.
- Valoración de la situación.

2.2. Asignación del caso a una profesional del equipo. Elaboración de un plan de intervención individualizado.

2.3. Coordinación con otros recursos que estén interviniendo con la misma usuaria. Las coordinaciones más habituales son con:

- Unidades de Barrio.
- Programas de Inserción y Promoción.
- Recursos de acogida para mujeres víctimas de violencia de género.
- SAM.
- Instituto Navarro de Medicina Legal.
- Servicios de salud.

2.4. Devolución de información al Servicio o recurso derivante sobre la intervención realizada.

**3. Fin de la actuación:** cuando se han conseguido los objetivos planteados.

### SERVICIOS MUNICIPALES DE ATENCIÓN A LA MUJER EN OTRAS LOCALIDADES NAVARRAS

Otros ayuntamientos navarros ofrecen asesoramiento psicológico y/o jurídico especializado en casos de violencia contra las mujeres y otras situaciones: Alsasua-Altsasu, Barañáin, Berriozar, Estella-Lizarras, Mancomunidad de Servicios Sociales de Noain, Villaba y Zizur Mayor.





## ATENCIÓN PRIMARIA/ CENTROS DE SALUD

Los y las profesionales de Atención Primaria, siguen unas pautas de actuación ante la sospecha de violencia en la consulta o en la asistencia en los Centros de Salud.

### 1. Recepción de la demanda:

La mujer afectada acude al Centro de Salud solicitando asistencia sociosanitaria.

### 2. Proceso de atención:

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

#### – *En situación de riesgo medio-bajo:*

- Informar a la mujer de los servicios y recursos jurídicos, policiales y sociales.
- Elaborar un informe que se pueda entregar a la mujer si lo desea y que queda en la historia informatizada.
- Derivar a Trabajo Social o a otros servicios si fuese necesario tras valoración conjunta con la mujer. En caso de menores o personas depen-

dientes o con discapacidad se hará valoración conjunta entre Trabajo Social y Equipo de Atención Primaria y pediatría.

- Parte de lesiones al Juzgado de guardia tras valoración conjunta con la mujer.
- Se le apoyará y asistirá en las decisiones que tome.
- Citar para consulta de seguimiento/acompañamiento. Reevaluar siempre el riesgo.

#### – *En situación de alto riesgo:*

- En los supuestos de gravedad y riesgo vital para la mujer que requieran su atención inmediata en el propio Centro, se debe prestar asistencia médica a las lesiones y hacer un reconocimiento médico completo.
- 112-moviliza cualquier dispositivo, policial, judicial, atención psicológica de urgencia, acompañamiento al hospital o a centro de urgencia o casa de acogida. (Según oferta el Protocolo para la atención integral y coordinada ante la violencia contra las mujeres )
- No dejar nunca que la mujer abandone sola o en compañía del agresor nuestra consulta.
- No olvidar que la seguridad es prioritaria.







## SERVICIO DE GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA DEL COMPLEJO HOSPITALARIO EN PAMPLONA, HOSPITAL REINA SOFÍA EN TUDELA Y HOSPITAL GARCÍA ORCOYEN EN ESTELLA

Es un recurso hospitalario donde se atiende (además de otros casos) a mujeres víctimas de agresiones sexuales y/o violaciones.

### 1. Recepción de la demanda

La víctima puede llegar al Servicio:

- Sola, en ocasiones derivada de los Centros de Atención a la Salud Sexual y Reproductiva, Centros de Salud, Servicio de Urgencias Extrahospitalarias, o de Urgencias Generales.
- Acompañada de Abogado o Abogada o Policía.

### 2. Atención profesional:

- Se realiza anamnesis básica.
- Se avisa al Médico o Médica Forense de guardia (con o sin denuncia).
- Si no hay presencia policial la Médica o Médico Forense da aviso a la Policía.
- Se realiza anamnesis detallada.
- Se realiza exploración física y recogida de muestras:
  - se recogen indicios biológicos para estudios posteriores.
  - se realiza una exploración ginecológica.
  - se realiza una exploración física para detectar lesiones en otras partes del cuerpo.
- Se coordinan si es necesario con el resto de Servicios de Urgencias del Servicio Navarro de Salud.

- El o la Forense se lleva las muestras, así como otras pruebas (ropa, etc.).
- Se administra anticoncepción de emergencia.
- Se realiza informe médico.
- Se realiza el parte de lesiones (una copia se queda en la historia clínica y la otra se remite al juzgado por fax).

### 3. Fin de la actuación:

- Se le deriva al día siguiente a su Centro de Atención a la Salud Sexual y Reproductiva para realizar la analítica de ETS y seguimiento posterior.
- Se le pone en contacto o se le facilita el contacto del Equipo de Atención Integral a Víctimas de violencia de género de su zona y de la Oficina de Atención a Víctimas del Delito.





## SERVICIO DE URGENCIAS GENERALES DEL COMPLEJO HOSPITALARIO DE NAVARRA EN PAMPLONA, HOSPITAL REINA SOFÍA EN TUDELA Y HOSPITAL GARCÍA ORCOYEN EN ESTELLA

Es un recurso hospitalario donde se atiende a mujeres víctimas de violencia física con carácter urgente.

### 1. Recepción de la demanda

La víctima puede llegar de varias formas:

- Sola, en ocasiones derivada de los Centros de Atención a la Salud Sexual y Reproductiva, Centros de Salud....
- Derivada de SOS, con ambulancia.
- Acompañada de Abogada o Abogado o de Policía.

Si explica haber sido víctima de una agresión sexual y se decide que precisa exploración ginecológica, se remite al servicio de Urgencias Ginecología.

El resto de lesiones físicas/psíquicas se atienden de forma estándar.

### 2. Atención profesional:

Asistencia a los posibles daños y lesiones físicas y psíquicas:

- Horario permanente, 24h / 365 días.
- Elaboración inmediata del informe médico.
- Cumplimentación de parte de lesiones con diagnóstico y pronóstico.
  - Una copia se queda en el Servicio de Urgencias, dentro de la historia clínica.

- Otra copia se remite al Juzgado por fax.

Puede solicitarlo la Policía debidamente identificada, actuando como Policía Judicial.

### 3. Fin de la actuación:

La asistencia profesional del Servicio de Urgencias termina cuando la mujer:

- Ingresa en el Hospital a cargo de un Servicio hospitalario. Se suele avisar al médico forense para que tenga conocimiento del caso y actúe como proceda.
- Recibe el alta: se entrega un informe detallado.

Es habitual dirigir a la paciente hacia Trabajo Social, bien en contacto con el Trabajador o Trabajadora Social del Centro o bien facilitar el contacto con dicho profesional en su Centro de Salud.





## PROCEDIMIENTO JUDICIAL

### 1. Inicio del procedimiento:

- En virtud de denuncia obrante en atestado policial o interpuesta directamente en sede judicial por particular o el Ministerio Fiscal.
- En virtud de atestado en el que se constata la comisión de hechos que pudieran ser constitutivos de delito aun cuando no conste denuncia.
- En virtud de parte médica, testimonio de particulares, remitido por otro órgano judicial.

### 2. Primeras diligencias por el Juzgado:

- La policía cita directamente para que comparezcan en el Juzgado tanto a la víctima como al presunto agresor (o presenta al presunto agresor como detenido), para que presten declaración en el Juzgado de Violencia sobre la mujer inmediatamente, al igual que los y las testigos, si fuera posible. En el caso de que no sea posible la presentación del atestado durante la mañana o bien cuando los hechos ocurran en fin de semana, los atestados se remiten al Juzgado de Guardia quien practica las primeras diligencias cuando son necesarias para adoptar alguna medida cautelar.
- Una vez incoadas las diligencias, se procede si se considera necesario al examen médico de la víctima por el servicio médico forense (con traslado al Centro Hospitalario si el caso ha requerido ingreso hospitalario).
- Se recaba la información relativa a antecedentes de violencia contra la mujer del investigado y medidas de protección en relación a la denunciante que hubiesen sido en su caso adoptadas con anterioridad a través del Registro para la Protección de Víctimas de Violencia Doméstica o los obrantes en el propio Juzgado con funciones de violencia de género.
- Se comunica al Ministerio Fiscal el inicio del procedimiento a fin de que pueda intervenir en el mismo en declaraciones y diligencias posteriores, con indi-

cación de si el procedimiento va a seguir el trámite de las diligencias previas o bien de diligencias urgentes.

- Se facilita a la víctima la información y asistencia que fuera necesaria, tanto de carácter psicológico, a través de la Oficina de Atención a Víctimas de Delito que se encuentra ubicada en el Palacio de Justicia, como técnico-jurídico. Igualmente puede proceder la posterior derivación a la Oficina de Atención a las Víctimas del Delito, o al Centro de Urgencias para mujeres en situación de violencia (para alojamiento), y con carácter general se realiza una información exhaustiva en cuanto a los recursos existentes para atención a mujeres víctimas de violencia y/o agresiones sexuales en la Comunidad Foral; llevándose a cabo por el órgano judicial las comunicaciones pertinentes.
- Se acordará dentro de las diligencias cuando así se considera preciso, según lo requieran las circunstancias del caso, la elaboración de informes periciales en relación al presunto agresor, en cuanto a peligrosidad, aspectos psicológicos, condiciones sociales y de otro orden. Estos informes se practican, dentro del ámbito de sus funciones, Psicología Forense de guardia o Servicios Sociales, para la adopción en su caso de: medidas de carácter penal o civil en relación con órdenes de protección; medidas judiciales de protección y seguridad de las víctimas establecidas en la Ley de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género; cualesquiera otras medidas cautelares y de aseguramiento que se puedan adoptar en un proceso penal (prisión, etc.).
- Se ordena a la Policía la práctica de diligencias de investigación y aseguramiento de pruebas que fueren pertinentes.
- Se comprueba la petición de orden de protección por parte de la víctima, en cuyo caso se abre la pieza correspondiente para la citación de las partes a comparecencia y decisión sobre la orden dentro de las 72 horas siguientes a la petición.

### 3. Presentación de la denuncia:

- Se procura un trato especialmente considerado a las víctimas de estos delitos. Se evita, en la medida de





lo posible dada la precariedad de las instalaciones judiciales al efecto, su coincidencia física con el denunciado y se lleva a cabo la notificación de las resoluciones que les afecten a la mayor brevedad.

- Se facilita a la víctima, como ya se ha indicado anteriormente, asistencia técnico-jurídica utilizando los recursos y mecanismos previstos en la normativa relativa a la asistencia jurídica gratuita.
- La declaración se realiza siempre en presencia judicial, con asistencia letrada y, en su caso, asistencia psicológica. La declaración se efectúa oralmente con transcripción de la declaración. Se procura que sea lo más detallada posible y ceñida a los hechos que motivan la denuncia, circunstancias en que se produjo, existencia de testigos, partes médicos u otras pruebas de los mismos, agresiones anteriores, opinión y solicitud de la víctima sobre medidas de protección, circunstancias personales del denunciado relevantes en relación a los hechos objeto de denuncia y todo aquello que fuere relevante para la investigación de los hechos. En todo caso sería adecuado que las declaraciones pudieran grabarse en soporte audio visual, tanto para que puedan ser fidedignas a lo manifestado, como para poder apreciar las manifestaciones en lenguaje no verbal de la víctima. Si siempre resultaría adecuado, en este tipo de delitos de gran componente emocional lo es mucho más.
- Se informa a las víctimas cuando así procede de su derecho a no declarar contra el investigado con arreglo a lo establecido en el artículo 416 de la LECRIM.

#### 4. Declaración del denunciado

- En su condición de investigado, asistido de Letrada o Letrado, sobre los hechos objeto de denuncia, su versión de los mismos, circunstancias personales que resulten relevantes para el caso (drogadicción, alcoholismo, etc.), su opinión sobre las medidas cautelares a adoptar en su caso, en su contra. En todo caso queda informado de sus derechos incluido su derecho a no declarar sobre los hechos.

#### 5. Adopción de medidas cautelares en caso de petición de orden de protección

- Previa convocatoria y celebración de las audiencias legalmente previstas en su caso, el Juez o Jueza, resuelve mediante Auto lo procedente respecto de la adopción, o no, de medidas cautelares tanto penales como de carácter civil.
- El Auto que concede o deniega las medidas de la orden de protección debe estar suficientemente motivado y fundamentado en relación al caso concreto.

Las medidas cautelares adoptadas se comunican personalmente a la víctima y al investigado y se llevarán a cabo junto a la notificación los requerimientos y apercebimientos procedentes en relación con las medidas adoptadas.

### ORDEN DE PROTECCIÓN A LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DOMÉSTICA

#### ¿Qué es?

La Orden de Protección constituye un instrumento legal diseñado para proteger a la víctima de la violencia doméstica (la ejercida dentro del núcleo familiar legalmente determinado).

Para ello, la Orden de Protección concentra en una única e inmediata resolución judicial la adopción de medidas de naturaleza penal y/ o civil. Dicha orden, tal y como establece la Ley, podrá hacerse valer por la víctima frente a cualquier autoridad y administración, con lo que sirve para activar los mecanismos de asistencia y protección social establecidos a favor de la víctima por el Estado, las Comunidades Autónomas y las Corporaciones Locales. El procedimiento establecido para la adopción de una Orden de Protección es particularmente simple y rápido, dirigido a proporcionar protección inmediata a la víctima.

#### ¿En qué supuestos se dicta una orden de protección?

En los casos en que, existiendo indicios fundados de la





comisión de un delito o falta contra la vida, contra su integridad física o moral, su libertad sexual, libertad o seguridad de alguna de las personas que pueden ser víctimas de delitos de violencia doméstica, se produce una situación objetiva de riesgo para la víctima que requiera la adopción de las medidas de protección previstas en la Ley.

### **Tramitación**

Una vez recibida por el órgano judicial (tanto de Instrucción de Guardia o de Violencia contra la Mujer) la solicitud de Orden de Protección, se convoca a una audiencia a la víctima o su representante legal, al solicitante; al investigado asistido de Letrada o Letrado y al Ministerio Fiscal dentro de las 72 horas siguientes a la petición de la Orden. Una vez celebrada la comparecencia el Juez o la Jueza resuelve a continuación por Auto sobre la concesión o no de la Orden y sobre las medidas concretas que se adoptan.

Las medidas penales de la Orden de Protección pueden recurrirse en caso de disconformidad. Las medidas civiles de la Orden de Protección no son recurribles pero tienen una duración de 30 días hábiles desde la notificación, a salvo que durante ese plazo se presente el procedimiento civil correspondiente, en cuyo caso puede acordarse la prórroga de las medidas civiles de la Orden de Protección.

### **Medidas de la Orden de Protección**

La concesión de la Orden de Protección otorga a la víctima de violencia doméstica una protección integral que incluirá medidas cautelares de orden penal y civil y aquellas otras medidas de asistencia y protección social establecidas en los siguientes ámbitos:

#### **a. Protección penal:**

Se trata de una serie de medidas penales cuyo objetivo es lograr la seguridad de la víctima.

Si el Juez o Jueza lo considera procedente, en función de la gravedad de los hechos y de la necesidad de protección integral de la víctima, podrá adoptar

cualquiera de las medidas cautelares previstas en la legislación procesal penal (prohibición de aproximación, prohibición de residencia, prohibición de comunicación o cualquier otro tipo de medidas).

Se establecerán asimismo los mecanismos adecuados para el control y seguimiento del cumplimiento de la Orden de Protección, especialmente en materia de seguridad de la víctima, donde resulta relevante la intervención de las Fuerzas y Cuerpos de seguridad; a tal efecto se pondrá en conocimiento de las Fuerzas y Cuerpos de seguridad la orden acordada para su constancia y vigilancia y se libran requisitorias.

Se inscribe la Orden de Protección en el Registro para la Protección de las Víctimas de Violencia Doméstica.

El incumplimiento de alguna de las medidas podrá dar lugar a la adopción de nuevas medidas cautelares que impliquen una mayor restricción de la libertad personal del imputado, sin perjuicio de las responsabilidades que del incumplimiento pudieran resultar en relación con la comisión de un delito de quebrantamiento de medida cautelar.

#### **b. Protección civil:**

Por la Jueza o Juez de Instrucción de Guardia o de Violencia contra la Mujer se podrán adoptar medidas provisionales de carácter civil. Estas medidas deben ser solicitadas por la víctima o su representante legal, o bien por el Ministerio Fiscal en el caso de que haya hijos menores o con la capacidad modificada.

Las medidas civiles podrán consistir en la atribución del uso y disfrute de la vivienda familiar, la determinación de un régimen de custodia, visitas comunicación y estancia con los hijos e hijas, régimen de prestación de alimentos así como cualquier disposición que se considere oportuna a fin de apartar a los y las menores de un peligro o de evitarle perjuicios.

Estas medidas son de naturaleza provisional y tendrán una vigencia temporal de 30 días. Si dentro del plazo de duración de estas medidas se iniciase un





proceso de familia, las medidas adoptadas permanecerán en vigor durante los 30 días siguientes a la presentación de la demanda, debiendo ser ratificadas, modificadas o dejadas sin efecto por el Juez o la Jueza competente para el procedimiento civil.

Asimismo pueden ser adoptadas otras medidas en aplicación de lo dispuesto en los artículos 65 y 66 de la LO 1/2004 de violencia sobre la mujer, tales como la suspensión de la patria potestad o la suspensión de la custodia de menores o la suspensión de las visitas, estancias y comunicaciones con las y los menores que dependan del inculpado, la suspensión del acogimiento, tutela, curatela o guarda de hecho. Cabe adoptar igualmente medidas para garantizar la integridad, seguridad, recuperación de las y los menores y de la mujer con seguimiento periódico de la evolución- Excepcionalmente se prevé la posibilidad de adoptar la medida de la permuta del uso de la vivienda familiar.

### **Protección social:**

La Orden de Protección acordada activa los instrumentos de protección y asistencia social a la víctima, previstos por las Administraciones Públicas (estatal, autonómica y local).

La Orden de Protección dictada habilita para acceder a las medidas de protección social.

A tal efecto se comunica por el Juzgado a las Administraciones Públicas competentes para la adopción de medidas de protección, habiendo sido constituido como centro de coordinación en el caso de Navarra la Oficina de Asistencia a las Víctimas del Delito de Navarra.

La duración, contenido, alcance y vigencia de las ayudas concedidas se fijarán en función de los criterios establecidos por cada Administración dependiendo siempre de las necesidades de la víctima y de las circunstancias de su entorno familiar.

Por otra parte indicar que la Orden de Protección se

integra dentro del ordenamiento penal en relación al derecho de la víctima a ser protegida, ordenamiento que establece, en primer lugar, con carácter general, la posibilidad de adoptar las medidas que se consideren oportunas para la protección de la víctima de cualquier delito y en concreto prohibiciones de residencia, aproximación y comunicación en casos de delitos más graves.

Regula asimismo la prisión provisional que, con base en los requisitos de: indicios de la comisión de un delito con pena de determinada gravedad y solicitud de la misma por parte acusadora, puede ser acordada para diversos fines: evitar el riesgo de sustracción a la acción de la justicia, que el imputado pueda obstruir la acción de la justicia o para evitar la reiteración delictiva, finalidad ésta última que se relaciona con la protección de la víctima en términos generales y más concretamente aparece también como finalidad de la prisión provisional: evitar que el imputado pueda actuar contra bienes jurídicos de la víctima especialmente cuando esta sea víctima de violencia doméstica, supuesto en que no se aplica el límite de la pena mínima que se establece con carácter general para adoptar la prisión provisional.

Finalmente la Ley de Medidas de Protección Integral contra la violencia de género, establece una mayor protección para la mujer en relación a la violencia ejercida por su pareja o ex pareja, (un hombre que sea o haya sido su cónyuge o que esté o haya estado ligado a ella por una análoga relación de afectividad); ley que reconoce un derecho a la asistencia social integral, a asistencia jurídica y establece asimismo medidas judiciales de protección y seguridad de las víctimas, que son compatibles con cualesquiera otras medidas cautelares y de aseguramiento que se puedan adoptar en los procesos penales o civiles, y en concreto con la adopción de una Orden de Protección, estableciendo como medidas, la protección de datos y limitaciones de la publicidad, salida del domicilio, alejamiento y suspensión de comunicaciones, suspensión del ejercicio de la patria potestad o de la guarda y custodia de menores, suspensión del régimen de visitas, suspensión del derecho a la tenencia y porte de armas; medidas todas ellas que pueden ser adoptadas siguiendo el procedimiento





establecido legalmente para la orden de protección y en caso de no tramitarse ésta o no reunirse los requisitos para poder adoptarla, se adoptarán en su caso, en auto motivado, con intervención del Ministerio Fiscal y con respeto a los principios de contradicción, audiencia y defensa; subsistiendo en todo caso la posibilidad de adopción de medidas en virtud de la legislación procesal penal general a que se ha hecho referencia al inicio de este párrafo.

## **ATENPRO. SERVICIO TELEFÓNICO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN PARA VÍCTIMAS DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO**

El Servicio ATENPRO consiste en la entrega de un dispositivo móvil que permite a las víctimas de violencia de género entrar en contacto en cualquier momento con un Centro atendido por personal especializado en violencia de género. Ante situaciones de emergencia, el personal del Centro está preparado para dar una respuesta adecuada a la crisis planteada, bien por sí mismos o movilizando otros recursos humanos y materiales. Además, desde el Centro de Atención se contacta periódicamente con las usuarias del servicio con el objetivo de realizar un seguimiento permanente de su situación y acompañarlas en el proceso de recuperación integral.

Para la gestión del Servicio, el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, titular del mismo, suscribe con carácter anual un Convenio de Colaboración con la Federación Española de Municipios y Provincias. Los Ayuntamientos interesados han de solicitar la adhesión al servicio. En Navarra son los Ayuntamientos y Mancomunidades de Servicios Sociales quienes valoran y solicitan el servicio ATENPRO para las usuarias que estimen necesario.

Cruz Roja Española es la entidad prestadora de este servicio a nivel estatal y de Navarra.

Este servicio está dirigido a mujeres víctimas de la violencia de género en los términos del artículo 1.1. de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, *“la violencia que, como manifestación de la discriminación, la situación de desigualdad y las relaciones de poder de los hombres sobre las mujeres, se ejerce sobre éstas 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, aun sin convivencia”.*

Asimismo, podrán incorporarse al servicio los hijos e hijas de las usuarias cuando se considere necesario por los centros de servicios sociales/servicios de igualdad y estén participando en el proceso de recuperación integral.

Pueden solicitar el servicio las víctimas de la violencia de género que cumplan los siguientes requisitos:

- No convivir con la persona o personas que les han sometido a maltrato.
- Participar en los programas de atención especializada para víctimas de la violencia de género existentes en su territorio autonómico.
- Aceptar las normas de funcionamiento del servicio.

### **1. Recepción de la demanda:**

El servicio telefónico ATENPRO se solicita en los Servicios Sociales o Servicios de Igualdad locales que correspondan por domicilio.

La solicitud incluirá el compromiso, firmado por la solicitante, de aceptación de las normas de funcionamiento del servicio y la autorización informada en los términos del art. 5 de la L.O. 15/1999, también firmada, para incorporar sus datos personales a los ficheros automatizados del Centro de Atención, así como para el tratamiento automatizado de los mismos, al objeto de gestionar la adecuada atención de las situaciones de emergencia que se pudieran producir.

El servicio que recoja y gestione la solicitud, una vez comprobada que reúne los requisitos de acceso y valorada la idoneidad del servicio para ese caso concreto, será el encargado de remitir a la Entidad prestadora del servicio (Cruz Roja), la solicitud de alta en ATENPRO.

La entidad prestadora del servicio comprobará que se han cumplimentado correctamente los impresos e incorporará a las usuarias al servicio en un plazo no

superior a siete días naturales desde la recepción de la solicitud. Entregará el terminal a la usuaria en las dependencias del centro de servicios sociales/servicios de igualdad que gestionó la solicitud.

### **Altas ordinarias en el servicio**

Este procedimiento hace referencia a la tramitación de las solicitudes de las víctimas de la violencia de género que cuenten con de orden de protección o medida de alejamiento en vigor.

Asimismo, se tramitarán por el presente procedimiento aquellas en las que la orden de protección o medida de alejamiento no se encuentre vigente por alguna de las siguientes razones:

- El plazo de duración de la pena o medida de alejamiento haya finalizado.
- Por no haberse acordado en el proceso judicial.

### **Altas excepcionales en el servicio**

Este procedimiento hace referencia a la tramitación de las solicitudes de las víctimas de la violencia de género que no hayan interpuesto denuncia. En estos supuestos, el servicio se prestará, con carácter excepcional y temporal, a las mujeres que acrediten los demás requisitos exigidos para acceder a este servicio.

### **2. Atención profesional:**

Se distinguen cuatro tipos de comunicaciones. Cada una de ellas conlleva su propio procedimiento de actuación:

- a) Llamadas de las usuarias al Centro de Atención. Las usuarias pueden comunicarse, directamente, con el Centro de Atención cuantas veces lo estimen oportuno, siempre que la llamada esté referida a su situación de violencia de género. Desde el Centro de Atención se les orientará hacia los recursos idóneos para la atención de sus demandas.
- b) Llamadas de seguimiento del Centro de Atención a







las usuarias con el objetivo de realizar un seguimiento de su situación y de transmitirle una sensación de apoyo y confianza.

c) Llamadas de emergencia:

- Demanda de atención psicosocial: Llamadas en las que se demanda atención ante situaciones de crisis consecuencia de su situación de violencia de género.
- Prealarmas: Llamadas en las que la usuaria comunica que ha advertido la proximidad del agresor o la existencia de una situación potencialmente peligrosa.
- Alarma por agresión: Llamadas en las que la usuaria comunica que se está produciendo una agresión o que ésta puede producirse de forma inminente.

d) Comunicaciones de control técnico del sistema.

la finalidad de que desde dicho Centro se confirme el alta en el Servicio.

En el caso de que se tenga conocimiento del cambio de domicilio a través de las conversaciones telefónicas con la usuaria, la entidad prestadora de ATENPRO le informará sobre el procedimiento a seguir.

### 3. Fin de la actuación:

La concesión se hará por un plazo de un año. La permanencia en el servicio de todas las usuarias se evaluará con carácter anual desde la fecha de alta.

Son causas de baja en el servicio:

- La decisión de la usuaria de abandonar el servicio, solicitada expresamente.
- Cuando deje de cumplirse alguno de los requisitos de acceso.
- El incumplimiento reiterado, por parte de la usuaria, de sus obligaciones de colaboración para hacer posible la prestación del servicio.

### 4. Cambio de municipio:

Cuando se produzca el cambio de municipio de residencia de una usuaria, ésta deberá dirigirse en el plazo de un mes al Centro de Servicios Sociales/Servicios de igualdad de la localidad a la que se ha desplazado, con





## PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR

El punto de encuentro familiar (PEF) es un servicio del Gobierno de Navarra para hacer posible el contacto programado y las visitas entre progenitores y menores en un espacio neutral, con acompañamiento profesional, para aquellas familias inmersas en procesos de separación o divorcio, o que tengan menores en acogimiento familiar o residencial.

El PEF está dirigido a parejas que, al separarse, muestran cierta intolerancia al dolor que les produce este hecho, así como fuertes dificultades para entender la separación como un proceso; niños o niñas con claros riesgos ante la separación; y progenitores con claras dificultades en el ejercicio de la parentalidad.

### OBJETIVOS:

- Posibilitar el encuentro de los niños, niñas y adolescentes con el padre o madre con quien no convive a diario, sin interferencias y en un espacio seguro.
- Escuchar, contener y acompañar sus emociones.
- Facilitar pautas educativas para mejorar las relaciones entre menores y padres o madres.
- Generar un proceso de estructuración afectiva para poder ir integrando nuevas experiencias en las relaciones.
- Apoyar la función parental en todas sus formas y el ejercicio de la coparentalidad conjuntamente entre padre y madre.

### ACCESO:

A este servicio se accede a través de la Subdirección de Familia y Menores de la Vicepresidencia de Derechos Sociales y de los Juzgados de Familia, de Violencia so-

bre la Mujer, de Primera Instancia, Juzgados Penales y Juzgados de Instrucción.

El Artículo 41 de la Ley foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres, dispone que los PEF atenderán los casos de violencia contra las mujeres en los que se haya dictado una medida de protección policial o judicial y así se determine desde el ámbito judicial.

### SERVICIOS QUE PRESTA:

- Entrega y recogida de los y las menores.
- Visitas supervisadas.









## ANEXOS

### 1. RECURSOS PARA GARANTIZAR LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON MUJERES CON DISCAPACIDAD SENSORIAL

#### **Asociación de personas sordas de Navarra. ASORNA**

Presta el servicio de intérpretes en lengua de signos con el objetivo de eliminar las barreras de comunicación entre usuarias de lengua de signos y de lengua oral en todo el territorio de la Comunidad Foral.

*Procedimiento de solicitud del servicio:*

- la solicitud puede realizarla la propia mujer, así como entidades y profesionales que la atiendan desde cualquier ámbito.
- La solicitud se envía a la siguiente dirección de correo electrónico: [asorna@asorna.org](mailto:asorna@asorna.org) o llamando al teléfono 948. 25.71.62, incluyendo los siguientes datos:
  - Nombre de la persona a la que se va a asistir.
  - Fecha, hora y lugar en el que se va a prestar el servicio.
  - Duración aproximada y tema de la asistencia.

#### **Asociación de familias de personas con discapacidad auditiva de Navarra. EUNATE**

Presta el servicio de intérpretes en lengua de signos con el objetivo de eliminar las barreras de comunicación entre usuarias de lengua de signos y de lengua oral en todo el territorio de la Comunidad Foral.

*Procedimiento de solicitud del servicio:*

- La solicitud puede realizarla la propia mujer, así como entidades y profesionales que la atiendan desde cualquier ámbito.
- La solicitud se envía a la siguiente dirección de correo electrónico: [asociacioneunate@eunate.org](mailto:asociacioneunate@eunate.org) o llamando al teléfono 948.26.18.77 incluyendo los siguientes datos:

- Nombre de la persona a la que se va a asistir.
- Fecha, hora y lugar en el que se va a prestar el servicio.
- Duración aproximada y tema de la asistencia.

### 2. RECURSOS DE INTÉRPRETE E INTERMEDIACIÓN CULTURAL CON MUJERES EXTRANJERAS QUE DESCONOCEN EL IDIOMA

#### **Servicio de Mediación lingüística e intercultural**

Es un recurso puesto en marcha por el Departamento de Derechos Sociales de Gobierno de Navarra y gestionado por las entidades ANAFE, Cruz Roja y Fundación Secretariado Gitano, que se presta en cualquier lugar de la geografía navarra.

*La persona mediadora puede prestar las intervenciones que se detallan a continuación:*

- Apoyo lingüístico oral en el idioma de la mujer para facilitar el entendimiento entre mujer y profesional.
- Apoyo lingüístico escrito para traducir pequeños documentos-sin validez legal- y facilitar el entendimiento.
- Transmisión e interpretación de mensajes que la entidad o profesional quiere hacer llegar a la mujer o viceversa, de tal forma que el mensaje sea comprendido por la otra parte.
- Informar, explicar pautas de conducta y factores culturales, sociales y familiares que influyen en el comportamiento y en la vivencia de acontecimientos personales, familiares o sociales, así como información sobre países y culturas relevantes para el caso.

*La y los profesionales mediadores cubren los siguientes perfiles de origen e idiomáticos:*

Latinoamérica: Ecuador/Colombia

Magreb: Marruecos

África Subsahariana: Ghana/Senegal

Países del Este: Bulgaria/Rumanía





El servicio se presta en los siguientes idiomas:

Inglés, francés, árabe, búlgaro, rumano, ruso, alemán, portugués y wólof.

Está dirigido a la ciudadanía en general y a profesionales de todos los ámbitos: servicios sociales, sanitario, educativo-formativo, jurídico-administrativo, de ocio, vivienda, laboral...

## Procedimiento de actuación

### 1. Solicitud del servicio

La solicitud se realiza a través de cualquiera de las entidades gestoras mediante comunicación directa por teléfono o correo electrónico. Anafe presta el servicio en la mitad norte de Navarra y Cruz Roja en la mitad sur del territorio:

- **ANAFE**

Tfno.: 948-136078

[mediación@anafe-cite.org](mailto:mediación@anafe-cite.org)

- **Cruz Roja Navarra**

Tfno: 948-827450

[mediacionnav@cruzroja.es](mailto:mediacionnav@cruzroja.es)

- **Fundación Secretariado Gitano**

Tfno: 948-382680

[mediacionnavarra@gitanos.org](mailto:mediacionnavarra@gitanos.org)

### 2. Recepción de la demanda

Se acuerda la hora y el lugar de la intervención y en la respuesta se priorizan, entre otras, las demandas de violencia contra las mujeres y los procedimientos que requieran una actuación rápida.

### 3. Atención profesional

La atención puede ser presencial o telefónica y requerirse cuantas veces sea necesario.

### 4. Fin de la actuación

La actuación finaliza una vez alcanzado el propósito de la intervención.





