



I Protocolo para la actuación coordinada ante la violencia contra las mujeres en la Mancomunidad de servicios sociales de base de la zona de Noáin

JUNIO 2024

Mancomunidad de Servicios Sociales de Base Zona Noáin

Impulsa:

Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la Zona de Noáin

Financia:

- ▶ Ministerio de Igualdad, a través de la Secretaría de Estado de Igualdad y contra la Violencia de Género.
- ▶ Pacto de Estado contra la Violencia de Género, a través de ayuntamientos de Biurrun-Olcoz, Beriáin, Cendea de Galar, Valle de Ibargoiti, Monreal, Noáin-Valle de Elorz, Tiebas-Muruarte de Reta y Unzué.
- ▶ Gobierno de Navarra, a través del Instituto Navarro para la Igualdad.
- ▶ Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Noáin.

Asistencia técnica: Rut Iturbide Rodrigo

Diseño y maquetación: Leire Martinez Murillo

Recursos públicos con presencia en el territorio participantes en la elaboración del protocolo:

- ▶ Programa de Igualdad de la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Noain
- ▶ Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Noain
- ▶ Policía Municipal del Ayto. de Noain y Agentes Municipales del Ayto. de Beriain
- ▶ Equipo de Atención Integral a Víctimas de la Violencia de Género de Comarca de Pamplona y Zona Noroeste y Noreste
- ▶ Centro de Salud de Noain
- ▶ Centro de Salud Mental de Soto de Lezkairu
- ▶ Área Municipal de Deportes de Noáin y Patronato Municipal de Deportes de Noain
- ▶ Escuela de Música Julián Gayarre de Noáin
- ▶ Personal político

Índice

Presentación.....	5
--------------------------	----------

Acuerdo para la coordinación ante la violencia contra las mujeres en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Noain.....	8
--	----------

1. Introducción	9
2. Se reúnen	9
3. Exponen que:.....	10
4. Marco normativo de aplicación y otras referencias importantes	12
Ámbito foral	12
Ámbito estatal.....	12
Ámbito europeo e internacional.....	13
5. Por todo lo expuesto, las partes que suscriben este protocolo, en virtud de la representación que ostentan, ACUERDAN:	14

Protocolo de Actuación para la atención en los casos de violencia contra las mujeres en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Noain.....	24
---	-----------

Introducción	25
1. Conceptualización, sujetos protegibles, manifestaciones y tipología de la violencia contra las mujeres	27
a) Introducción.....	27
b) Conceptualización.....	27

c) Sujetos de la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres.....	28
d) Manifestaciones y tipologías de la violencia contra las mujeres	29
2. Enfoques y principios que rigen la acción en los casos de violencia contra las mujeres en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Noain.....	33
1. Introducción.....	33
2. Enfoques y principios que rigen la acción en los casos de violencia contra las mujeres.....	34
3. Procedimientos de actuación por ámbitos claves	47
1. Ámbito policial.....	50
2. Ámbito social.....	56
3. Ámbito de salud.....	78
4. Procedimientos de actuación para casos de asesinato y situaciones graves por violencia contra las mujeres.....	89
Mapeo de recursos	93
Anexo 2. Procedimiento de Ámbito Policial anexo a los Protocolos Locales de Coordinación de la Actuación ante la Violencia contra las Mujeres en Navarra (2020).....	96
Anexo 3. Informe sobre el análisis realizado en relación con el modelo de intervención en los casos de violencia contra las mujeres en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Noain; para el desarrollo del <i>I Protocolo para la actuación coordinada ante la violencia contra las mujeres en dicha Mancomunidad</i>	97

Presentación



La violencia contra las mujeres por el hecho de serlo, constituye la violación más habitual de los Derechos Humanos en las sociedades contemporáneas; afectando a derechos fundamentales como la vida, la integridad física y psicológica, el derecho a la salud y a la seguridad personal, a la libertad de movimiento y de elección del lugar de residencia, entre otros. Además, tal y como señala en su preámbulo la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia estas **socavan el principio básico de igualdad entre mujeres y hombres**. Por todo ello, la Organización de Naciones Unidas Mujeres (ONU) insta a todos los niveles políticos y administrativos –también al local- a la intensificación de los esfuerzos para minimizar, cuando no erradicar, la violencia contra las mujeres.

La violencia contra las mujeres es un fenómeno de carácter *global*, es decir tiene lugar, sin excepción, en todas las geografías mundiales. Se suma a esto, que **dicha violencia es estructural** (Naredo, 2014), pues la misma tiene lugar debido a la existencia de desigualdades de género en todos los ámbitos sociales, basada en una jerarquización favorable a los varones lo que genera discriminación y una reducción de los derechos de las mujeres (De Miguel 2005; Marugán 2012). Dicha estructuración jerárquica, se construye y legitima, en base a elementos claves como son: la división sexual del trabajo, las identidades de género o los estereotipos y roles de género.

Por todo ello, puede afirmarse no solo que los orígenes de la violencia contra las mujeres son estructurales, sino que, además, tiene su impacto en la estructura subjetiva de las personas, que interiorizan individualmente mandatos y patrones ideológicos y de acción de la misma. Esta retroalimentación entre la estructura social y la estructura subjetiva, dificulta su desmantelamiento y fomenta dicho proceso.

Así puede afirmarse, que la violencia contra las mujeres es un producto de las desigualdades de género, y también una pieza central del mecanismo de perpetuación de la dominación patriarcal, tal y como recogen las investigaciones específicas (Fernández Villanueva 2004; Izquierdo 2007; Lorente 2007). Ya que, por un lado, las desigualdades generan violencia; al mismo tiempo que, por otro, la violencia contribuye al mantenimiento de las desigualdades (Lorente 2007).

Además, **la violencia contra las mujeres es un fenómeno con carácter transversal**, lo que supone: 1) que ningún grupo social puede considerarse inmune a la misma, ya que esta puede afectar a mujeres de cualquier edad, nivel educativo, lugar de origen, clase social, etc. Y 2) que dicha violencia puede y suele tener lugar en múltiples ámbitos de la vida de dichas mujeres: familiar, personal, laboral, en el ocio, etc.

Las Entidades Locales como el espacio más próximo a la ciudadanía, lejos de ser ajenas a la realidad de la violencia contra las mujeres, constituyen un nivel de acción clave en la erradicación de la misma. Siendo esta una razón esencial, a la que se suma el marco normativo específico en la materia y más concretamente la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, por lo que se firma, este ***I Protocolo para la actuación coordinada ante la violencia contra las mujeres en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Noain***; conformada por los Ayuntamientos de *Berriáin, Biurrun-Olcoz, Cendea de Galar, Ibargoiti, Monreal, Noáin-Valle de Elorz, Tiebas-Muruarte de Reta y Unzué*.

Dicho protocolo, tiene **tres características destacables**: la primera, que se lleva a cabo, derivado del trabajo realizado en torno a la igualdad en el territorio, lo que ha fomentado la creación un instrumento que permita una actuación conjunta, consensuada, homogénea, propositiva y con criterios y principios de actuación comunes en toda la Mancomunidad como es **La mesa de Coordinación Local**. La segunda, que dicho protocolo expresa el **compromiso de todas las partes firmantes**, para generar las condiciones que contribuyan a la igualdad real y efectiva entre mujeres y hombres; y para que dichas mujeres puedan vivir libres de la violencia que estructuralmente se ejerce contra ellas. Y la tercera, que supone un **avance en la mejora de la atención contra la violencia hacia las mujeres**, adecuando y homogeneizando la intervención de todos los ámbitos de actuación con presencia en dicha Mancomunidad; y, además, hacerlo desde un enfoque multidisciplinar y coordinado. (Anexo 3. Del *Informe sobre el análisis realizado en relación al modelo de intervención en los casos de violencia contra las mujeres en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Noáin*; base para el desarrollo de este *I Protocolo para la actuación coordinada ante la violencia contra las mujeres en dicha Mancomunidad*).

Acuerdo para la coordinación ante la violencia contra las mujeres en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Noain



1. Introducción

La Asamblea de la **Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Noain** en sesión celebrada el día 13 de junio de 2024, acuerda aprobar el I Protocolo para la actuación coordinada ante la violencia contra las mujeres en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Noain.

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

En Noain, a 13 de junio de 2024, la Presidenta de la **Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la Zona de Noain**, María Carmen Tirapu Erro.

2. Se reúnen

- ▶ Doña María Carmen Tirapu Erro, como presidenta, en representación de la *Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Noain*
- ▶ Doña Patricia Abad Encinas, en representación del *Instituto Navarro para la Igualdad*
- ▶ Doña Montserrat de la Fuente Hurtado, en representación del *Servicio Navarro de Salud*
- ▶ Don Gustavo Eguinoa Buznariz, en representación del *Centro de Salud de Noain, de la Zona Básica del Servicio Navarro de Salud*
- ▶ Doña Laura Calvo Barrena en representación del *Centro de Salud Mental de Soto de Lezkairu*
- ▶ Don Francisco Javier Erro Lacunza como **Alcalde Accidental**, máxima autoridad del Ayuntamiento de Noain y, por tanto, de la policía local

3. Exponen que:

- ▶ La violencia contra las mujeres **es global, estructural, y transversal**. Además, de una violación de los Derechos Humanos; consecuencia de las desigualdades estructurales entre hombres y mujeres -lo que supone una discriminación contra estas últimas-; que la misma no es un hecho aislado, sino que afecta a todas las mujeres, aunque a algunas lo hace, debido a situaciones de interseccionalidad (edad, origen, clase social, etc.) de forma especialmente intensa.
- ▶ La violencia contra las mujeres tiene **múltiples manifestaciones, impactos y formas** (Convención para la eliminación de la violencia contra la(s) mujer(es) ONU, 1993, Convenio de Estambul (2011), Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género y Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, entre otras). En el ordenamiento foral, algunas de dichas manifestaciones son: la violencia en la pareja o expareja, las diferentes formas de violencia sexual, el feminicidio, la trata de mujeres y niñas, la prostitución y/o explotación sexual, el matrimonio a edad temprana, matrimonio concertado o forzado, la mutilación genital femenina; así como cualquier otra forma de violencia que lesione o sea susceptible de lesionar la dignidad, la integridad o la libertad de las mujeres que se halle prevista en los Tratados internacionales, en el Código Penal español o en la normativa estatal o foral.
- ▶ Las diversas formas de violencia ejercida contra las mujeres, en cualquiera de las manifestaciones anteriormente señaladas, tienen como **consecuencia** para las supervivientes, **daños o sufrimientos de naturaleza psicológica, social, sexual, económica y/o física**; con **muerte** en los casos más graves, como los del *feminicidio* (muerte de mujeres por el hecho de serlo). Estas mismas formas y consecuencias pueden darse contra las y los menores, y tienen, al igual que en el caso de las mujeres, diferentes impactos.

- ▶ Las diferentes desigualdades discriminatorias que enfrentan **las mujeres**, así como la situación y posición estructural social que éstas tienen asignada, les hace **difícil poder vivir una vida libre de violencia**. Pese a que dicha **violencia puede afectar y afecta a mujeres de cualquier condición social**; esto **no implica que lo haga en todas/os, de la misma manera, ni en las mismas proporciones**; pues existen grupos de mujeres que acumulan situaciones de desventaja social estructural. En muchos de estos casos, la violencia está especialmente **invisibilizada** -mujeres mayores, jóvenes, discapacidad/es y/o dependencia/s, en situación de vulnerabilidad o exclusión social, etc.-. Para comprender las especificidades que tiene la violencia, en aquellas mujeres que acumulan situaciones de desventaja social estructural, debe trabajarse con el concepto de **interseccionalidad** -acumulación en una misma mujer o colectivo de mujeres de variables de jerarquización clásicas como la edad, el origen, la orientación sexual, la clase social, etc.-. Es decir, no debe obviarse que la violencia contra las mujeres tiene lugar en el contexto social y lo hacen en intersección con otros ejes de desigualdad y otros sistemas de opresión (clasismo, racismo, capacitismo, etc.).
- ▶ Tal y como recogen, tanto la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, como el III Acuerdo Interinstitucional para la Coordinación ante la violencia contra las Mujeres en Navarra, las Entidades Locales como Instituciones Públicas que son, tienen la obligación y la responsabilidad de **promover la consecución real de la igualdad entre mujeres y hombres** y promover una **intervención coordinada** que permita actuar contra la violencia hacia las mujeres.
- ▶ El abordaje de la violencia contra las mujeres es complejo y por ello requiere de una **intervención multidisciplinar, homogénea, consensuada, coordinada y con enfoque de género**.

Existen un acervo normativo y programático de ámbito autonómico, estatal, europeo e internacional que recogen la responsabilidad de todas las Instituciones Públicas -sociales, educativas, sanitarias, policiales, jurídicas y judiciales, etc.-, en la promoción de una intervención con dichas características, así como el establecimiento de procedimientos comunes de actuación, de forma que se garantice una **atención y protección integral**.

4. Marco normativo de aplicación y otras referencias importantes

Ámbito foral

- ▶ Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia contra las mujeres
- ▶ Ley Foral 17/2019, de 4 de abril, de Igualdad entre Mujeres y Hombres
- ▶ III Acuerdo Interinstitucional para la Coordinación ante la violencia contra las mujeres en Navarra (2017)
- ▶ Protocolo de coordinación y actuación con mujeres y niñas víctimas de trata con fines de explotación sexual (2016)
- ▶ Protocolo para la prevención y actuación ante la mutilación genital femenina en Navarra (2013)
- ▶ Plan Estratégico para la Igualdad entre mujeres y hombres en Navarra (2022-2027)
- ▶ Itinerario de Gobierno de Navarra para la Planificación, Gestión y Evaluación del trabajo de las Áreas de Igualdad Municipales (2015)
- ▶ Procedimiento del Ámbito Policial anexo a los Protocolos Locales de Coordinación de la Actuación ante la Violencia contra las Mujeres (Guardia Civil, Cuerpo Nacional de Policía y Policía Foral de Navarra (2020)

Ámbito estatal

- ▶ Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual
- ▶ Pacto de Estado contra la violencia de género (2017)

- ▶ Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad efectiva de Mujeres y Hombres.
- ▶ Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género
- ▶ Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local
- ▶ Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito

Ámbito europeo e internacional

- ▶ Convenio del Consejo de Europa sobre la prevención y lucha contra la violencia contra la mujer y violencia doméstica. Convenio de Estambul (2011)
- ▶ Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible (Objetivos para el Desarrollo Sostenible) (2015)
- ▶ Conferencia mundial sobre la mujer de Beijing (1995) y Declaración y Plataforma de Acción de Beijing, revisada y refrendada en Nueva York en 2015 (Pekin+20)
- ▶ Convención para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW) (1979 y ratificada por el Estado en 1983) y su Protocolo Facultativo (2000)
- ▶ Convención Internacional de Derechos del Niño y la Niña (1989)

5. Por todo lo expuesto, las partes que suscriben este protocolo, en virtud de la representación que ostentan, ACUERDAN:

Primero. Suscribir el I Protocolo para la actuación coordinada ante la violencia contra las mujeres en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Noain, como instrumento clave para una adecuada **coordinación y colaboración** entre las instituciones y agentes firmantes de dicho protocolo presentes en el territorio, estableciendo pautas de actuación y herramientas para la intervención consensuadas, homogéneas y de calidad, acordes a sus respectivas competencias; con el objetivo último de **atender de forma integral a las mujeres supervivientes de la violencia**, y en el caso de que las acompañen, a sus hijas e hijos menores.

Segundo. Adecuar progresivamente a la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres, a la **intervención en materia de violencia contra estas en la Mancomunidad** de Servicios Sociales de Base de la zona de Noain. Dicha adecuación debe llevarse a cabo en relación:

- a) A sus principios rectores *-Respeto, protección y promoción de los Derechos Humanos; Debida diligencia; Enfoque de género y Prohibición expresa de mediación; Prohibición de discriminación, etc.-*.
- b) A su conceptualización
- c) Al modelo de intervención que esta norma establece (respuesta integral y coordinada, atención a la discriminación múltiple, respeto y no revictimización, responsabilidad y participación de las mujeres supervivientes en el diseño y evaluación de los servicios y las políticas públicas dirigidas a la erradicación de la violencia contra las mujeres)
- d) A otras normativas, como son el Convenio de Estambul o el Nuevo Informe de la Relatoría de las Naciones Unidas, que ofrecen marcos aplicables para las actuaciones que se abordan en este protocolo.

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

Cuarto. Comprometerse, desde el ámbito competencial de cada una de las partes firmantes de este protocolo, a poner a disposición de las mujeres y menores supervivientes **recursos y servicios accesibles, suficientes y de calidad para garantizar una atención integral**, hasta su completa recuperación.

Quinto. Capacitar en materia de igualdad y violencia contra las mujeres a quienes participan en el protocolo con el fin de facilitar la comprensión del fenómeno y mejorar la intervención que en el marco del mismo se realiza; bien, impulsando acciones de formación en la Mancomunidad; o bien, facilitando la asistencia de estas personas técnicas, políticas, etc., a otras acciones o itinerarios de formación convocados desde otros organismos públicos. Todo ello, con el objetivo de asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las mujeres supervivientes y de sus hijas e hijos si las acompañan.

Sexto. Tener en cuenta, además de la **reparación individual** de los daños que las mujeres enfrentan como consecuencia de la violencia, la **reparación colectiva**, garantizando su no repetición y la **no revictimización**. Para lo que los agentes firmantes de este documento, no solo expresarán su rechazo público ante todas las manifestaciones de la violencia contra las mujeres, sino que además lo protocolizarán.

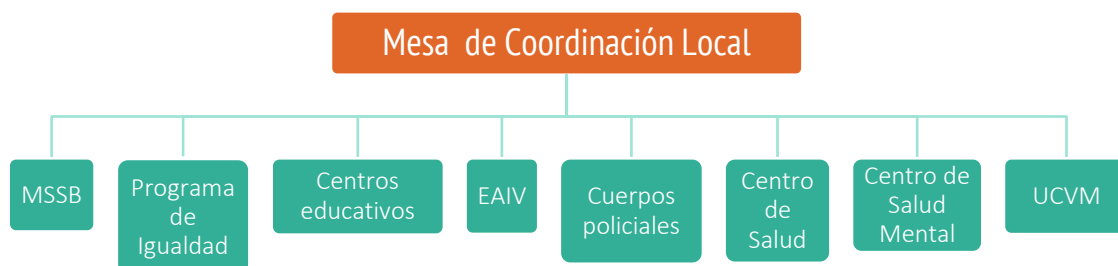
Séptimo. Con el objeto de **dar operatividad** a este Protocolo –implementación, seguimiento y evaluación–, así como facilitar y **hacer efectiva la coordinación**; se crea, como órgano colegiado de trabajo, la **Mesa de Coordinación Local**.

I Protocolo para la actuación coordinada ante la violencia contra las mujeres en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Noáin

La finalidad de la misma es tener un espacio de trabajo conjunto para la coordinación, puesta en común y mejora de la intervención en los casos de violencia contra las mujeres y sus hijos e hijas, si las acompañan.

La **Mesa de Coordinación Local** tendrá la siguiente **composición**:

- ▶ Mancomunidad de Servicios Sociales de Base (MSSB) de la Zona de Noain
- ▶ Programa de Igualdad de Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de zona Noáin
- ▶ Centro de Salud de la zona básica Noain
- ▶ Centro de Salud Mental de Soto de Lezkairu
- ▶ Centros educativos: CPEIP San Miguel de Noáin, CP Beriáin, CP Santa Barbara de Monreal, IES Elortzibar de Noáin.
- ▶ Equipo de Atención Integral a Víctimas de la Violencia de Género (EAIV) de Comarca de Pamplona y Zona Noroeste y Noreste.
- ▶ Cuerpos policiales y agentes municipales con competencia en el territorio mancomunado
- ▶ Unidad de Coordinación contra la Violencia sobre la Mujer (UCVM) de la Delegación del Gobierno de Navarra



Cada **área o entidad** que integra dicha Mesa de Coordinación Local, **designa a una persona** que será quien la represente en este espacio de coordinación. La **presidencia** de la misma, la ostenta el o la presidenta de la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la Zona de Noáin, cuya función es la de liderar los objetivos para los que se configuró la mesa. La **secretaría** corresponde a la persona técnica de igualdad, que será la encargada de la dinamización y coordinación de la misma –participación activa, propuestas, redactar las actas, orden del día, convocatorias, etc.-.

Además, la Mesa de Coordinación Local podrá **invitar a participar**, en los casos que se estimen oportunos por parte de la totalidad de integrantes de la misma:

- ▶ A otras Áreas o Entidades municipales del territorio mancomunado o a otros recursos supramunicipales que, aunque no gestionan recursos de atención directa en materia de violencia contra las mujeres y/o menores, si pueden, sobre todo, prevenirla y/o detectarla:
 - ▶ A la persona abogada del servicio de Asesoramiento Jurídico de la Mancomunidad de Noáin
 - ▶ Patronato de deportes, servicios culturales – escuelas de música, por ejemplo- o empresas municipales que estén trabajando en el territorio mancomunado
 - ▶ Equipo de atención a la infancia y adolescencia (EAIA) y Equipo de Incorporación Sociolaboral (EISOL).
- ▶ Al personal político, con el que se mantendrán una o dos reuniones anuales informativas, para diseñar las líneas estratégicas con impacto en política pública. También se les convocará en el caso de que haya un caso grave, de urgencia, a tratar.

- ▶ Además, se podrá convocar en Grupos Técnicos de Trabajo a organizaciones y/o personas expertas en la materia; fundamentalmente para el abordaje y asesoramiento, ante necesidades identificadas o en programas específicos que quieran trabajarse en el marco de este protocolo (violencia sexual en la juventud, por ejemplo).

Serán **funciones de la Mesa de Coordinación Local:**

- ▶ Conocer y facilitar **el Protocolo** y los **procedimientos de actuación conjunta** de los diferentes ámbitos de intervención; así como poner en marcha medidas de **seguimiento y evaluación periódicos**. En este sentido, se ha considerado clave fomentar las buenas prácticas que ya vienen realizándose en la intervención en los casos de violencia contra las mujeres y/ o menores si las acompañan, e implementar posibles propuestas de mejoras al mismo.
- ▶ **Establecer criterios de actuación conjunta y coordinada** para dicha intervención en los casos de violencia contra las mujeres, especialmente en aquellos de alto riesgo (detección precoz y mejora tanto de la coordinación, como de la derivación).
- ▶ **Detectar y recoger las posibles incidencias, desajustes o quejas en la coordinación** del presente Protocolo; así como proponer las medidas de reorientación necesarias para su subsanación. Dichas incidencias deben trasladarse al INAI. Para ello, las mismas deben estar motivadas; votarse para su traslado –mayoría simple de las personas fijas, con derecho a voto (uno por recurso) en la Mesa de Coordinación Local-; y razonarse en documento acreditativo.

- ▶ Llevar a cabo un informe diagnóstico anual de seguimiento del protocolo, elaborado desde el Servicio de Igualdad, con información homogénea de todos los ámbitos integrantes en la Mesa de Coordinación Local; que permita **conocer, analizar y comunicar** hasta que la protección de las supervivientes lo permita: 1) **la incidencia** de la violencia contra las mujeres en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Noáin; 2) **la intervención llevada a cabo**; 3) **la situación actual** de las mismas y/o menores si las acompañan; 4) **la implementación** progresiva de un **nuevo modelo de intervención** para la atención en los casos de violencia contra las mujeres y/o menores de las que dependan; así como 5) **el impacto del protocolo en el territorio** y las áreas de mejora identificadas.
- ▶ **Elaborar y aprobar planes de trabajo bianuales**, a propuesta del Servicio de Igualdad, con su posterior validación y aprobación en la Mesa de Coordinación Local, con el objetivo de:
 - ▶▶ **Garantizar la puesta en marcha del protocolo y su seguimiento;**
 - ▶▶ **Programar** todas las actuaciones en relación a la **intervención** en los casos de violencia contra las mujeres –ya sean estos relativos a la mejora en la misma, la implementación del nuevo modelo o la generación de herramientas de recogida de información, etc.-. Teniendo especial relevancia las **estrategias de sensibilización y prevención**, y también la **evaluación**.
 - ▶▶ Estructurar la implementación progresiva de este protocolo, de obligado cumplimiento. Debiendo prestarse atención a las acciones de **comunicación y socialización** del mismo. El programa de trabajo estará **presupuestado** y en él tendrán **responsabilidad todos los agentes representantes** en dicha Mesa de Coordinación Local.

- ▶ Trasladar la información relevante sobre el trabajo realizado en el marco del protocolo (datos, campañas, estudios, etc.):
 - 1) Al Instituto Navarro para la Igualdad (INAI);
 - 2) A la Federación Navarra de Municipios y Concejos (FNMC);
 - 3) A otras Administraciones, servicio/s o recurso/s específico/s, asociaciones -principalmente de mujeres y feministas- y a la ciudadanía en general.
- ▶ Todas aquellas otras funciones que puedan establecerse de forma consensuada entre las partes, a lo largo de la puesta en marcha de este Protocolo.

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

Para la **adopción de acuerdos** servirá la mayoría simple de las personas asistentes. Si hubiese empate, decidirá la persona secretaria de la Mesa de Coordinación Local.

El **protocolo se revisará bianualmente** por la Mesa de Coordinación Local y su implementación se **evaluará** de forma externa **cada cuatro años**, para analizar el impacto del mismo. Este proceso será impulsado por la Mesa de Coordinación Local, coordinado por el Servicio de Igualdad y lo desarrollará una persona técnica externa, especializada en materia de igualdad, violencia contra las mujeres y/o políticas públicas de igualdad.

Los objetivos de dicha revisión serán los siguientes:

- ▶ Conocer el grado de cumplimiento del protocolo
- ▶ Estudiar los enfoques y los principios rectores que orientan la intervención, así como la inclusión de nuevas propuestas teóricas y de mirada cuando esto se considere necesario
- ▶ Estudiar la utilidad y funcionamiento de procedimientos, recursos, herramientas, etc. para la implementación y seguimiento
- ▶ Conocer el impacto y alcance de las mejoras a partir de la puesta en marcha del mismo
- ▶ Fomento de las buenas prácticas e identificación e inclusión de nuevas necesidades y propuestas de mejora, a partir de la evaluación realizada
- ▶ Actualizar la vigencia y las mejoras del protocolo

Para el desarrollo del proceso de evaluación, se considera clave, la participación de las personas directamente implicadas como son las mujeres supervivientes y sus hijas e hijos cuando las acompañan, el personal técnico de los recursos que atienden estos casos -primera, segunda y/o tercera línea-, el personal político del territorio; así como asociaciones de mujeres, feministas y sociales que aborden la igualdad entre mujeres y hombres y luchen contra la violencia hacia las mujeres.

Los diferentes Ayuntamientos de la Mancomunidad, destinará un presupuesto anual específico para la puesta en marcha de este *I Protocolo para la actuación coordinada ante la violencia contra las mujeres en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Noain*. Sin perjuicio de que otras instituciones y/o entidades firmantes, también podrán destinar parte de sus partidas económicas para desarrollar actividades derivadas de los Programas de trabajo bianuales.

Octavo. Se habilitarán Redes u otro tipo de estructuras, fuera del marco de este I Protocolo para la actuación coordinada ante la violencia contra las mujeres en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Noain, con el objetivo de impulsar acciones **que faciliten la ejecución, desarrollo y socialización del mismo** y en las que puedan participar además de las Administraciones Públicas, entidades y/u organismos de las diversas localidades.

Noveno. El presente Protocolo tendrá efectos desde el día de su firma y tendrá una validez indefinida.

Por la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Noain	Por el Instituto Navarro para la Igualdad
María Carmen Tirapu Erro	Patricia Abad Encinas

Por el Servicio Navarro de Salud	Por el Centro de Salud de Noain, de la Zona Básica del Servicio Navarro de Salud
Montserrat de la Fuente Hurtado	Gustavo Eguinoa Buzunariz

Por el Centro de Salud Mental de Soto de Lezkairu	Por la policía local el Alcalde Accidental, como máxima autoridad del Ayuntamiento de Noain
Laura Calvo Barrena	Francisco Javier Erro Lacunza

Protocolo de Actuación para la atención en los casos de violencia contra las mujeres en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Noain



Introducción

La finalidad que tiene este Protocolo es la de, en el territorio de la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Noain, **garantizar una intervención coordinada, especializada, integral y de calidad en los casos de violencia contra las mujeres** y contra sus hijas e hijos en el caso de que las acompañen. Para ello, dicha intervención debe ser consensuada y homogeneizada, además de realizarse con un Enfoque de Derechos Humanos, Género, Empoderamiento e Interseccionalidad.

Con dicho objetivo se establece este apartado en el que se recoge, en base a la normativa foral de referencia – prioritariamente el III Acuerdo Interinstitucional para la Coordinación ante la Violencia contra las Mujeres en Navarra y la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra dicha violencia-, aquellos aspectos que han de ser contemplados en la práctica, tanto profesional como política, por las diferentes administraciones públicas, recursos, servicios y organizaciones; así como concejalías políticas que lo suscriben.

El mismo está dividido en **cuatro apartados claves**:

- 1) Conceptualización**, sujetos a los protege esta ley y las manifestaciones y tipologías de la violencia.
- 2) Enfoques y principios** que rigen la acción; y Modelo de intervención en los casos de violencia contra las mujeres en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Noain.
- 3) Procedimientos de actuación por ámbitos** (policial, social y de salud).
- 4) Procedimientos de actuación para casos de asesinato y situaciones graves** por violencia contra las mujeres



I Protocolo para la actuación coordinada ante la violencia contra las mujeres en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Noáin

Todo lo recogido en este protocolo no sustituye, sino que amplifica, el marco en el que otros posibles procedimientos, protocolizaciones, estructuraciones de trabajo, etc. puedan darse entre las diferentes administraciones, recursos y servicios, así como entre y con las organizaciones de mujeres, feministas, sociales, etc.

1. Conceptualización, sujetos protegibles, manifestaciones y tipología de la violencia contra las mujeres

a) Introducción

El marco de acción de este protocolo se basa en la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres; y, por tanto, utiliza los conceptos, manifestaciones y formas de violencia que en ella se recogen. Además, en ocasiones, también se alinean con otras normativas -nacional, europea e internacional que le son de aplicación, y que se han recogido previamente en el apartado específico.

b) Conceptualización

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

Entendemos por **mujeres víctimas de violencia**, aquellas que han sufrido consecuencias directas o en primera persona los actos violentos de uno o varios hombres; así como las hijas e hijos de estas, que convivan en el entorno violento; y que, dada su situación de vulnerabilidad, dicha violencia les afecta directamente.

Hablamos de **mujeres supervivientes de violencia**, refiriéndonos a aquellas que han emprendido un proceso de recuperación, con el objetivo de superar el proceso de violencia sufrida, abandonen o no la relación de violencia. Así como sus hijas e hijos menores. En este sentido, se considera clave utilizar en la intervención el concepto de **superviviente de la violencia, frente al de víctima**; es decir, focalizarse en las potencialidades y recursos, y no tanto en las carencias.

c) Sujetos de la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres

Son sujetos de esta Ley Foral para actuar contra la Violencia contra las mujeres, como se ha recogido previamente, aquellas que han sufrido las consecuencias directas o en primera persona de los actos violentos de algún hombre/s; así como las hijas e hijos de estas:

- 1) Cuando conviven con quien la ejerce, o bien el padre/figura análoga (novio de la madre, por ejemplo) o bien algún varón de la familia extensa que ostente el rol de figura de autoridad en el hogar (tío, abuelo, etc.)
- 2) Cuando dicha violencia es llevada a cabo por un varón que no pertenezca a la familia, ni al entorno familiar (maestro, monitor, desconocido, etc.)

d) Manifestaciones y tipologías de la violencia contra las mujeres

En relación con las manifestaciones y tipologías de la violencia contra las mujeres en este *I Protocolo para la actuación coordinada ante la violencia contra las mujeres en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Noáin*, se abordan fundamentalmente aquellas más prevalentes en el territorio, siendo estas la violencia dentro de las relaciones de pareja y la violencia sexual. Pese a ello, también se toman en cuenta otras violencias específicas de interés, recogidas en otros protocolos marcos de actuación en Navarra -*Protocolo de coordinación y actuación con mujeres y niñas víctimas de trata con fines de explotación sexual* y el *Protocolo para la prevención y actuación ante la mutilación genital femenina*-; o en otros marcos de referencia (Convenio de Estambul, etc.) como son la vicaria, la social, las de las redes -Grooming, sextorsión-, etc.

Se consideran **manifestaciones de la violencia** contra las mujeres en la [Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres](#), las siguientes:

- ▶ **La violencia en la pareja o ex pareja.** Todas aquellas violencias (psicológica, social, sexual, económica, viral y/o física) ejercida contra una mujer por el hombre que es o ha sido su cónyuge o con el que mantiene o ha mantenido relaciones similares de afectividad (cónyuge o figura análoga), con o sin convivencia; incluida su repercusión en los niños y las niñas que conviven en el entorno violento (sean o no estas/os sus hijas/os).
- ▶ **Las diferentes manifestaciones de la violencia sexual.** La violencia sexual contra mujeres y niñas incluye la agresión sexual, el abuso sexual y el acoso sexual en el ámbito laboral, educativo y el abuso sexual cometido en las esferas familiar, comunitaria, educativa, laboral, así como en el espacio público.

- ▶ **El feminicidio.** Comprende al conjunto de delitos de lesa humanidad cometidos por hombres contra mujeres, por el hecho de serlo; lo que revela que la base de la violencia es la discriminación por motivos de género. Y reúne crímenes, secuestros, desapariciones, etc. que mayoritariamente tienen lugar en el ámbito de la pareja o ex pareja, aunque no siempre (asesinatos vinculados a la violencia sexual, asesinatos en el ámbito de la prostitución, aquellos por motivos de honor, el infanticidio de niñas y las muertes por motivos de dote, etc.). Y que suceden como culminación de una situación caracterizada por la violación reiterada y sistemática de los Derechos Humanos de las mujeres.
- ▶ **La trata de mujeres y niñas.** La captación, transporte, traslado, acogimiento o recepción de mujeres o niñas, incluido el intercambio o la transferencia de control sobre estas personas; por medio de amenazas o uso de la fuerza u otras formas de coacción, el rapto, el fraude, el engaño, el abuso de poder o situación de vulnerabilidad, o mediante la entrega o recepción de pagos o beneficios para obtener el consentimiento de una persona que posea el control sobre las mujeres o niñas; con la finalidad de explotación sexual, laboral o matrimonio servil.
- ▶ **La prostitución y/o explotación sexual.** Práctica de mantener relaciones sexuales con otras personas a cambio de dinero; así como la obtención de beneficios financieros o de otra índole por la participación de mujeres y niñas mediante la utilización de la violencia, la intimidación, el engaño o el abuso de una situación de superioridad o de vulnerabilidad de la víctima, en el ejercicio de la prostitución, la servidumbre sexual, u otro tipo de servicios sexuales, incluidos actos pornográficos o la producción de material pornográfico.

- ▶ **Matrimonio a edad temprana, matrimonio concertado o forzado.** Se entiende por el mismo, aquel matrimonio en el que no ha existido un consentimiento libre y pleno para su celebración porque: a) ha sido fruto de un acuerdo entre terceras personas, ajeno a la voluntad de la mujer y/o niña menor, b) porque se celebra bajo condiciones de intimidación y/o violencia; y c) porque no se ha alcanzado la edad prevista legalmente en la normativa estatal para otorgar dicho consentimiento.
- ▶ **Mutilación genital femenina.** Cualquier procedimiento que implique o pueda implicar una eliminación total o parcial de los genitales femeninos o produzca lesiones en los mismos, aunque exista consentimiento expreso o tácito de la mujer o la niña.
- ▶ **Cualquier otra forma de violencia** que lesione o sea susceptible de lesionar la dignidad, la integridad o la libertad de las mujeres, que se halle prevista en los Tratados internacionales, en el Código Penal español o en la Normativa estatal o foral.

Las tipologías de la violencia contra las mujeres y que se recogen en la **Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres** son las siguientes:

- ▶ **Violencia física:** Cualquier acto violento contra el cuerpo de las mujeres, con resultado o riesgo de producir lesión física o daño.
- ▶ **Violencia psicológica:** Cualquier conducta, verbal o no verbal, como las amenazas, las coacciones, las humillaciones o vejaciones, la exigencia de sumisión, el acoso, la coerción o los insultos, que produzcan en las mujeres, algún tipo de sufrimiento, desvalorización, aislamiento o limitaciones de su ámbito de libertad.
- ▶ **Violencia económica:** La privación intencionada, y no justificada legalmente, de recursos para el bienestar físico o psicológico de las mujeres y de sus hijas e hijos; o la discriminación en la disposición de los recursos compartidos en el ámbito de la convivencia de pareja.

- ▶ **Violencia sexual:** Cualquier acto de naturaleza sexual no consentido (agresión, acoso, violaciones, etc.), en la que medie violencia, intimidación, prevalencia o manipulación emocional, incluida la exhibición, la observación y la imposición de relaciones sexuales.

2. Enfoques y principios que rigen la acción en los casos de violencia contra las mujeres en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Noain

1. Introducción

La actuación institucional, profesional y social frente a la violencia contra las mujeres y/o menores en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Noain debe regirse por un marco:

- 1) Basado en el respeto, la protección y la promoción de los **Derechos Humanos**;
- 2) Centrado en el **Empoderamiento y el enfoque de género**, estrategias clave para la erradicación de dicha violencia;
- 3) Con varios **principios rectores** como son los de: *debida diligencia; prohibición de discriminación; garantía presupuestaria; y responsabilidad*; o los de **intervención social concreta** como: *el de participación; interseccionalidad y atención a otras desigualdades discriminatorias; y prohibición expresa de la mediación; credibilidad; y respeto y no revictimización*.

Su aplicación supone que, **todas las partes firmantes** de este *I Protocolo para la actuación coordinada ante la violencia contra las mujeres* en esta Mancomunidad, **tienen**

en cuenta en su actuación las pautas que a continuación se señalan para cada principio; constituyendo todas ellas, el marco para un nuevo enfoque y modelo de intervención.

2. Enfoques y principios que rigen la acción en los casos de violencia contra las mujeres

Los enfoques y principios que rigen la acción en los casos de violencia de género en las entidades involucradas en este protocolo son, tal y como recoge la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril para actuar contra la violencia hacia las mujeres, los siguientes: *Enfoque de Derechos Humanos; Enfoque de género; Empoderamiento; Debida diligencia; Prohibición de discriminación y equilibrio territorial; Garantía presupuestaria; Responsabilidad; Participación; Interseccionalidad y atención a otras desigualdades discriminatorias Prohibición expresa de la mediación; Credibilidad; Respeto y no revictimización;*.

Los mismos deben implementarse de forma progresiva en el conjunto de los recursos de la zona mancomunada que suscriben este protocolo, aplicándolos, tanto de forma práctica en la intervención diaria, como también revisando del modelo existente y mejorándolo. En cualquiera de los casos, el fin último de la intervención realizada debe ser el empoderamiento y el derecho de las mujeres y sus hijas e hijos si los tienen, a vivir vidas libres de violencias.

Para ello, dichas mujeres deben ser el centro de la atención y respetarse sus procesos, decisiones y tiempos, sean cuales sean sus circunstancias vitales.

Enfoque Derechos Humanos

- ▶ La actuación profesional en el marco de este protocolo se llevará a cabo, en todos los recursos que intervienen en la zona mancomunada, desde el respeto, protección y promoción de los Derechos Humanos de las mujeres y de sus hijas e hijos en el caso de que las/os tengan.
- ▶ La atención debe ser integral, coordinada, especializada, de calidad, funcional, rápida, personalizada, y supervisada; para lo que será necesaria la capacitación de las y los profesionales intervinientes.
- ▶ Se garantizará su seguridad, evitando ponerlas y/o ponerse en riesgo.
- ▶ No se infravalorará la percepción individual del riesgo o peligro que relatan las mujeres supervivientes y/o las y los menores si las acompañan.
- ▶ Se evitará la revictimización, garantizando el anonimato y evitando la violencia burocrática administrativa, ya que esta puede implicar dificultades para el acceso y participación en los recursos y servicios públicos. La atención de estos casos de violencia contra las mujeres debe ser prioritaria, rápida y personalizada.
- ▶ Se respetará la decisión de las mujeres de interponer o no una denuncia. En ningún caso se debe ejercer presión sobre estas para que la interpongan. Desde todos los servicios, se dará información homogénea, clara y detallada de lo que dicha interposición de denuncia supone (consecuencias principalmente, pero también procedimiento que van a enfrentar, etc.), evitando así las duplicidades o la información contradictoria. Esta información debe consensuarse, homogeneizarse y recogerse en un documento, con la asistencia técnica del servicio de Asesoramiento jurídico y del Programa de Igualdad, para todos los servicios y recursos de la Mancomunidad; evitando crear falsas expectativas en las mujeres. En el caso de que estas no sientan que este es el momento para interponer una denuncia, porque consideran que no están preparadas para ello,

tiene derecho a recibir ayuda para poder reflexionar sobre su situación; respetándose sus decisiones y su ritmo, por las personas profesionales.

- ▶ Se trasladará a las mujeres, durante todo el proceso y a través de los canales más adecuados, que tienen derecho a una vida libre y sin violencia.

Enfoque de género

- ▶ La respuesta ante la violencia contra las mujeres se fundamenta en la comprensión de las relaciones desiguales y jerárquicas de género, en sus raíces y sus consecuencias.
- ▶ Se tendrá en cuenta siempre las necesidades, diversidad y diferentes realidades de las mujeres; valorando que cada una de ellas es única y tiene su propio proceso y fomentando la autonomía, autogestión, toma de decisiones vitales y autocuidado.
- ▶ Se procurará erradicar, a través de la formación de las personas profesionales en los recursos, enfoques paternalistas y asistencialistas; así como estereotipos sobre las mujeres supervivientes. Principalmente la existencia de un “supuesto perfil” de mujeres víctimas -migrantes, empobrecidas, con criaturas, sin estudios, etc.-; y de la acumulación en estas, de unas supuestas características -carentes, no autónomas, dependientes, vulnerables, etc.-.
- ▶ Se procurará atender a las mujeres a solas, en espacios adecuados que faciliten la comunicación, el respeto a la intimidad y que permitan generar una relación de confianza entre las supervivientes y el o la profesional que las acompaña. Teniendo especialmente en cuenta que las mujeres madres, pueden acudir a los recursos y servicios acompañadas de sus hijas o hijos y por ello, es necesario: 1) articular también espacios adecuados para las criaturas, separados de los espacios donde se atiende a las mujeres; y 2) atender también a dichas/os menores.

En el caso de que no haya otra posibilidad que atender a la madre con las criaturas, algo no aconsejado como se ha recogido previamente, se tendrá en cuenta que dichas/os hijas/os también son supervivientes de violencia.

- ▶ Se tomará en consideración que las mujeres no suelen manifestar expresamente estar enfrentando violencia; que tienen en algunas ocasiones dificultades para verbalizarla y ponerle nombre y/o que, a veces, no son conscientes de enfrentarla. Cuando exista sospecha de que están vivenciando violencia contra ellas o contra sus hijas/os, se utilizarán preguntas que faciliten que esta situación se verbalice y se hará un seguimiento permanente del caso; prestando atención a otros indicadores (motivos de consulta, repetición de lesiones, incongruencias entre las lesiones y su origen, etc.). Siendo importante no insistir en la situación de violencia, en caso de negación y abordarlo en citas periódicas y poco a poco; ya que, si se presiona a la mujer superviviente, suele ocurrir que no vuelve a buscar el apoyo al servicio, llegando incluso a ser violentada en estos. Es decir, a través de la intervención se genera una mayor situación de aislamiento y vulnerabilidad en el caso.
- ▶ El conjunto de administraciones, servicios y entidades que firman el protocolo organizarán la atención de forma que puedan dedicar a los casos de violencia contra mujeres y/o menores todo el tiempo que éstos requieran; respetándose los tiempos y ritmos de las supervivientes, dando credibilidad a sus relatos y no juzgando o restando valor a sus decisiones.
- ▶ Se evitará, la generación de falsas esperanzas o incorrectas expectativas en las mujeres y/o menores, para lo que se buscará la complementariedad de los mensajes proporcionados desde los diferentes ámbitos de intervención; respetando la directriz trazada en el trabajo en Red, adaptándolo a cada ámbito de especialización, y además generando espacios habituales para la formación y la implementación de enfoques conjuntos de intervención, basados en la

autocrítica, la mejora continua, así como en la implementación y ampliación de estrategias o buenas prácticas.

- ▶ Se abordará como parte de la intervención, la culpa, la vergüenza, el estigma y el miedo que provoca la violencia contra las mujeres, como herramienta para: 1) la recuperación del autoconcepto, la autoestima y la autonomía y 2) para el abordaje de este proceso como algo estructural.

Empoderamiento

- ▶ El empoderamiento es no solo una herramienta para que las mujeres puedan afrontar desde otra posición su vivencia y experiencia de la violencia, sino también, el horizonte de la intervención profesional y de las acciones sociales. Para ello, dicha intervención profesional colocará en el centro a las mujeres y en el caso de que las acompañen a sus hijas e hijos menores supervivientes, puesto que ellas son las protagonistas de sus vidas y experiencias -tanto de aquellas que deciden o consiguen salir de la relación violenta, como de aquellas otras que, permaneciendo en la misma, deseen poder conseguir una mejor posición dentro de esta (especial atención en estos casos a las mujeres en situación de interseccionalidad: mujeres mayores, mujeres en situación de discapacidad, exclusión social, etc.)-.

Debida diligencia

- ▶ El cumplimiento del principio de debida diligencia, se extenderá a todas las partes firmantes del protocolo, para que la respuesta de todo el sistema de atención a la violencia contra las mujeres y/o menores si las acompañan, en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Noain, sea homogénea y esté coordinada.

Prohibición de discriminación y equilibrio territorial

- ▶ Las instituciones públicas garantizarán que las actuaciones se aplican sin discriminación alguna basada en la ubicación de la residencia de las supervivientes, el origen étnico, la lengua, la religión, las opciones políticas o cualquier otra opinión, el origen nacional o social, la pertenencia a una minoría nacional, la capacidad económica, la orientación sexual, la identidad de género, la edad, el estado de salud, la situación de discapacidad, el estado civil, estatus de migrante o la situación administrativa de residencia.
- ▶ La intervención profesional partirá del reconocimiento de todas las mujeres como iguales, por lo que quedan prohibidas actuaciones donde se observen directa o indirectamente discriminaciones basadas en el género y en otras desigualdades que además de la violencia, puedan enfrentar las mujeres como: edad, origen, migración, situación administrativa irregular, lengua, religión y/o cultura, clase social, situación económica y/o nivel de estudios, estado de salud y diversidad funcional, orientación sexual e identidad de género, entre otras.
- ▶ La intervención reconocerá y hará factible el derecho de todas las mujeres, a acceder al conjunto de recursos y servicios de la red pública de atención, protección y recuperación, independientemente del lugar en el que vivan. Siendo este principio especialmente destacable en la zona rural, como es el caso de la zona mancomunada.

Garantía presupuestaria

- ▶ Las instituciones de la zona mancomunada mantendrán, dentro del máximo respeto a sus respectivas competencias y, en especial, a la independencia judicial, un compromiso evidenciable de financiación que permita un cumplimiento eficaz y eficiente de los compromisos recogidos en este *I Protocolo para la actuación coordinada ante la violencia contra las mujeres en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Noain*.
- ▶ Dicha garantía presupuestaria debe ser suficiente para: 1) el cumplimiento de este protocolo; 2) su socialización entre toda la población y 3) la formación (continua y adaptada a su nivel y necesidades existentes), de las personas que lo implementan (personal técnico, políticos, sociedad civil organizada, etc.).

Responsabilidad

- ▶ Las instituciones firmantes del protocolo establecerán procesos de formación para garantizar que quienes tienen la responsabilidad de asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las mujeres actúan adecuadamente, evitando sesgos en la intervención. Así mismo, se promoverá la exigencia de la responsabilidad para caso de falta de diligencia.
- ▶ Para ello, las instituciones que firman el protocolo, en colaboración y coordinación con otros recursos públicos, garantizarán que la atención que se preste a las mujeres supervivientes de violencia contra ellas sea especializada; y que además se lleve a cabo por personas profesionales capacitadas para implementar el modelo de intervención propuesto en dicho protocolo. Por lo que se hace indispensable, no sólo una formación continua a todo el personal que interviene en estos casos, sino también la supervisión, evaluación y seguimiento de esta herramienta.

Participación

- ▶ Se fomentará la participación de las mujeres supervivientes de violencia, sus hijas e hijos si los tienen y las organizaciones de mujeres y feministas u otras que acompañen a mujeres en situación de vulnerabilidad estructural -edad, origen, discapacidad, orientación sexual, exclusión social, etc.-, en el diseño y evaluación de las actuaciones realizadas.
- ▶ Será central y se tendrá en cuenta la opinión de las mujeres supervivientes; y la misma se recogerá para mejorar la valoración que estas realizan de la atención prestada, en el marco de este protocolo.

Interseccionalidad y atención a otras desigualdades discriminatorias

- ▶ La respuesta institucional tendrá en especial consideración la intervención de la violencia contra las mujeres con otras fuentes de desigualdad y discriminación que impliquen posiciones más desventajosas para el ejercicio de los derechos de muchos colectivos de mujeres.
- ▶ Desde el reconocimiento de que las mujeres pueden enfrentar múltiples desigualdades (*interseccionalidad*), la intervención profesional se desplegará de forma no asistencialista, ni paternalista, ni misógina, ni machista, ni etnocéntrica.
- ▶ Se priorizará la intervención o se atenderá de forma especialmente intensa a los grupos de mujeres estructuralmente más vulnerables como pueden ser mujeres en situación de riesgo y/o exclusión social; mujeres jóvenes y mayores; mujeres con diversidad funcional, especialmente intelectual y/o mental; mujeres de etnia gitana con problemáticas estructurales añadidas; mujeres migrantes en situación de irregularidad administrativa; mujeres en situación de trata, clave en el territorio; mujeres que por su situación se encuentran más aisladas socialmente,

algo que hay que tener especialmente en cuenta en el área rural como es la Zona Básica de Noain y/o mujeres que cumplen con el rol de “cuidadoras”, etc.

- ▶ Se posibilitará que las mujeres supervivientes puedan comunicarse con los y las profesionales en su idioma habitual o forma/estilo comunicativo, poniendo los medios adecuados para ello (traducción profesional y presencial, entre otros).
- ▶ Será necesaria la adaptación de los recursos a las necesidades de las mujeres en situación de interseccionalidad, para una implementación adecuada de este *I Protocolo para la actuación coordinada ante la violencia contra las mujeres en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Noain*.

Prohibición expresa de la mediación

- ▶ La mediación entre superviviente y agresor está expresamente prohibida en los casos de violencia contra las mujeres, en la normativa básica de aplicación; por lo tanto, la terapia de pareja, la mediación familiar o cualquier otra estrategia de intervención que se realice con el mismo objetivo, no se contemplan como parte del modelo de atención de este *I Protocolo para la actuación coordinada ante la violencia contra las mujeres en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Noain*.
- ▶ En este sentido es de interés destacar la situación de las mujeres normalizadas, en situación de integración social (estudios, empleo, buenas relaciones familiares, sociales, etc.), y que, en muchos casos, utilizarán vías no judiciales y privadas, para la resolución y/o salida de la relación de violencia ejercida por sus parejas.

Credibilidad

- ▶ La atención estará basada en la credibilidad del discurso de las mujeres y/o de las/os menores supervivientes, no poniéndolo en duda, ni emitiendo juicios en este sentido. Además, se tendrá en cuenta la percepción individual del peligro o riesgo de las supervivientes y/o menores; no infravalorándola.
- ▶ Se atenderá y problematizará la falta estructural de credibilidad de las mujeres, en general; pero especialmente en dos situaciones: 1) cuando se trata de violencia psicológica, debiendo implementarse recursos y estrategias para reducir la dificultad derivada de la falta de pruebas suficientes o visibles que la demuestren. Dicha falta de credibilidad es importante que se revise en todos los ámbitos, pero en especial en aquellos que atienden de urgencia y/o de forma especializada. Y, 2) cuando se trata de mujeres que acumulan situaciones de dificultad añadidas para que sus relatos se consideren “creíbles”, en especial: a) Mujeres con discapacidad intelectual o en situación de salud mental: y que socialmente son consideradas “mujeres mentalmente infantiles o incoherentes”. Ya que, derivado de la propia discapacidad pueden vivenciar situaciones de falta de retención memorística, incomprensión o bien de las preguntas que se les realiza porque no están adaptadas o bien incomprensión por parte de las/os profesionales que las atienden de la discapacidad o de posibles comportamientos asociados a esta (movimientos, sonidos, tocs, tics, etc.). Y b) Mujeres consideradas socialmente “malas mujeres” y por tanto, “poco fiables”, puesto que se encuentran en situación de consumos o en el ejercicio de la prostitución, etc.

- ▶ En todos los casos, es esencial, escuchar a la mujer y no juzgarla, aceptando la diversidad existente en la mitad de la población, evitando estereotipos sexistas, juicios de valor o gestionando dificultades profesionales que pueden condicionar la intervención -por no entender lo que dicen o por no comprender desde donde lo dicen; sobrecarga laboral, ratios y/o falta de tiempo; miedo por desconocimiento o por considerar que estos casos no los controlo, que me mueven mucho, que son complejos, etc.-.

Respeto y no revictimización

- ▶ La respuesta institucional establecerá mecanismos para asegurar que se trata con respeto a las supervivientes y se evita la victimización secundaria. Se garantizará que las medidas se dirigen a lograr la autonomía y libertad de las supervivientes y que se responde a sus principales necesidades, incluidas también la de sus hijas e hijos.
- ▶ Para ello, se generará un espacio y clima de confianza, adecuado para la intervención, tanto con las mujeres supervivientes, como con sus hijos e hijas, en el caso de que los tengan.
- ▶ Se llevará a cabo una intervención individualizada, personalizada y específica; en la que las mujeres y/o menores sean creídas/os, no juzgadas y no se reste valor a sus decisiones; estén en el centro, y participen en el diseño de su propio itinerario y conocimiento del mismo; y cuenten con el apoyo de personas profesionales de referencia en los recursos.

- ▶ El conjunto de profesionales que atienden coordinadamente situaciones de violencia contra las mujeres y/o menores, tienen que entender que los procesos de salida de la violencia pueden tener retrocesos, y contemplar la posibilidad de la repetición de parejas violentas. Esta dinámica está relacionada con el propio proceso de violencia y con el aprendizaje de la misma, principalmente cuando: 1) se ha vivido desde tiempos muy tempranos (de niñas en casa, etc.); 2) durante mucho tiempo (no tiene las mismas consecuencias haber estado en una relación violenta 5 años que 40); 3) que la misma haya tenido lugar en varios ámbitos vitales (en el hogar, en la escuela, en el mercado de trabajo, en las relaciones de pareja, etc.); y 4) habiendo interiorizado lo que repetía el agresor/es: *“no vales nada, te lo mereces, no aspire a nada mejor o quién te va a querer a ti”*.
- ▶ Se trabajarán también los casos en los que tenga lugar la denominada indefensión aprendida. Es decir, situaciones en las que la violencia tiene lugar en etapas muy tempranas y para la supervivencia, las mujeres y niñas/os naturalizan, dada la estructura social y psíquica fomentada, las situaciones de control y ejercicio de violencia sobre ellas/os. Lo que intensifica la vulnerabilidad al abuso posterior y aumenta las dificultades para reconocer o ser conscientes de que vivencian dicha violencia.
- ▶ Es importante entender estos procesos, para evitar así culpabilizar a las mujeres por ello (incardinar relaciones con hombres violentos, dejar el recurso o la intervención y volver con el agresor, etc.).
- ▶ Se considera crucial, la revisión por parte de las personas profesionales de los propios estereotipos y prejuicios en torno al género y a la violencia contra las mujeres; a través, principalmente de la formación, pero también del impulso de la competencia profesional de la autocrítica constructiva; así como del desarrollo de posibles propuestas de mejora y fomento de buenas prácticas.

Y también, la problematización y la atención a la frustración que a los y las profesionales les produce, que las mujeres soliciten “*sus tiempos*” y/o tomen decisiones que resultan contrarias al objetivo que desde el recurso se tenía planteado, inicialmente. Siendo clave, ser autocríticas/os, flexibles y revisar la posición que se ocupa en el proceso y que es la de acompañamiento; y no la de liderazgo o de figura central.

- Se contemplarán, como parte del proceso de reparación, medidas dirigidas a la ciudadanía para el resarcimiento colectivo del daño.

3. Procedimientos de actuación por ámbitos claves

En este apartado relativo a los procedimientos de actuación se establece cuáles van a ser los pasos claves en la coordinación que van a llevar a cabo aquellos ámbitos que habitualmente atienden los casos de violencia contra las mujeres en la zona mancomunada como son:

- 1) El ámbito Policial
- 2) El ámbito Social
- 3) El ámbito de Salud

Dicha coordinación recoge dos líneas de trabajo paralelas: por un lado, estructurar cuáles son las funciones específicas en la coordinación de dichos ámbitos claves (policial, social y salud). Y por otro lado, pautar la coordinación con otros recursos relevantes para el abordaje de la violencia contra las mujeres que compete a ese ámbito, pero también con recursos de otros ámbitos.

En relación al procedimiento de actuación coordinada por ámbitos en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Noain, es importante tener en cuenta algunas cuestiones previas como son:

1. La **importancia del cumplimiento del marco normativo vigente en la coordinación** llevada a cabo en relación: a) las mujeres supervivientes-víctimas de violencia, así como sus hijas e hijos en el caso de que estas/os las acompañen; objeto último de este protocolo; b) al personal técnico y político de las diferentes administraciones públicas que tienen respecto a este, derechos y obligaciones. Y, c) a la protección

de datos y la garantía de la confidencialidad de la información en dicha coordinación.

2. La necesidad de **atender las propuestas recogidas en el *Informe sobre el análisis realizado en relación al modelo de intervención en los casos de violencia contra las mujeres en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Noain*** (Anexo 3.), que recoge los resultados de un proceso diagnóstico participado, realizado en la localidad previamente al *I Protocolo para la actuación coordinada ante la violencia contra las mujeres en dicha Mancomunidad*, y que ha servido como base para el desarrollo de este último.
3. En el caso de tener que realizar **derivaciones, la prioritaria será al EAIV del Área de la Comarca de Pamplona y Zona Noroeste y Noreste**; por ser este el equipo referente especializado en violencia contra las mujeres y que cuenta con profesionales formados de lo social, de la psicología, de lo jurídico, etc.
4. La necesidad de **atender y hacer especial hincapié en la situación de zona rural de la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Noain**, y que es importante tener en cuenta, no solo en relación al tema de la centralización de recursos y la complejidad del acceso a los mismos; sino también respecto al aislamiento y la dificultad en la detección y la atención.
5. Todos los **ámbitos de actuación coordinada** que se detallan en este procedimiento -a excepción del Ámbito Policial que tiene su propio régimen y cuyos detalles se recogen en el Anexo 2. de este *I Protocolo para la actuación coordinada ante la violencia contra las mujeres en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Noain*, pero se establecen algunas pautas básicas por su interés-; siguen el mismo esquema, estructurándose en cinco elementos claves:

I Protocolo para la actuación coordinada ante la violencia contra las mujeres en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Noáin

- a)** Finalidad de la coordinación
- b)** Marco normativo vigente específico
- c)** Funciones del servicio y los recursos con los que cuenta
- d)** Pautas de coordinación
- e)** Criterios y principios que rigen la atención

1. Ámbito policial

El **ámbito policial**, tal y como se ha recogido previamente basa su actuación en el *Procedimiento de ámbito policial anexo a los Protocolos locales de Coordinación de la Actuación ante la Violencia contra las Mujeres* (Guardia Civil, Cuerpo Nacional de Policía y Policía Foral de Navarra (2020) y que se adjunta en el Anexo 2. de este *I Protocolo para la actuación coordinada ante la violencia contra las mujeres en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Noáin*.

Pese a ello, en el caso de algunos Ayuntamientos del territorio, como cuentan con policía local o agentes municipales, se ha considerado de interés, recoger dos cosas:

Por un lado, que sus **competencias** en los **casos de violencia contra las mujeres** son **prevenir** dichos delitos, **evitar su comisión**, **colaborar** con los cuerpos policiales competentes, y por último, la **atención social y el control de las medidas judiciales** que se hayan impuesto al respecto.

Por otro lado, que en el caso de que sean estos profesionales municipales **los primeros en llegar al lugar donde se comete un delito de violencia contra alguna mujer o mujeres**, sus funciones son tres:

- 1) La primera y principal sería la de **protección policial efectiva** de las mujeres supervivientes de violencia contra ellas, también contra sus hijas/os menores si los tiene y las acompañan. Es decir, defender la integridad física de la víctima o víctimas si son más de una.
- 2) La **retención del agresor**, hasta que llegue el cuerpo policial con competencias específicas en esta materia.

3) Durante este tiempo, también:

- ▶ **Contendrán emocionalmente** a la víctima y le transmitirá seguridad
- ▶ **La acompañarán** para que, en el caso de que ella así lo decida, **presente una denuncia en el cuerpo policial que elija**
- ▶ **Informarle** verbalmente y/o por escrito de los **recursos municipales que tiene a su disposición.**

La bibliografía específica, las diferentes investigaciones realizadas, así como durante el trabajo con el Grupo Motor se establecieron diferentes **recomendaciones en la atención policial de los cuerpos competentes** siguiendo algunas pautas -espacios, equipamientos, atención, etc.- que, por su interés, se recogen a continuación:

Espacios y equipamientos municipales

- ▶ Las **dependencias policiales** donde se lleva a cabo la atención de las mujeres supervivientes serán adecuadas para la realización de la/s entrevista/s, en un ambiente en el que la confidencialidad y la intimidad se garanticen
- ▶ Se procurará **atender de forma inmediata** los casos de violencia contra las mujeres, y se evitará en la medida de lo posible que estas esperen en espacios comunes destinados a otros sucesos, delitos, etc.
- ▶ Las supervivientes, **en ninguna fase de la intervención** en el ámbito policial (atención de urgencia, seguimiento del nivel de riesgo, etc.), **podrán ser atendidas en presencia de sus hijas y/o hijos.** Si estas/os la acompañan serán acomodadas/os en una sala separada, preferentemente en compañía de alguna figura de referencia (familiar, educativa, social, etc.) y en el caso de no poder contar con esta, de algún/a agente, preferiblemente con formación en violencia contra las mujeres

- ▶ Se procurará **la mayor normalización en la protección** de las mujeres y menores supervivientes de violencia, por lo que en la medida de lo posible los procesos de acompañamiento se realizarán de paisano o con coches no diferenciales
- ▶ Se establecerán cauces accesibles para la realización de la entrevista, para todas las mujeres
 - ▶▶ En el caso de que se atienda a **mujeres migrantes que hablen otros idiomas** que no sea el castellano, se solicitará la traducción a través de los recursos existentes. En ningún caso las/os hijas/os podrán realizar este papel. Si se cuenta con materiales informativos en su idioma se le entregarán
 - ▶▶ En el caso de que se atienda a **mujeres en situación de diversidad funcional** que pueda tener consecuencias en la comprensión de su relato (habla, hilo conductor, etc.), se solicitará apoyo a entidades referentes de la discapacidad. En ningún caso la pareja o la familia podrá realizar este papel. Si se cuenta con materiales informativos en braille o en lectura fácil se le entregarán
- ▶ **Progresivamente se irán introduciendo mejoras** para que los **recursos del ámbito policial** (dependencias, coches, información escrita (folletos), etc.) **sean accesibles para todas las mujeres**, también para aquellas en situación de interseccionalidad (diversidad funcional (física (barreras arquitectónicas), auditivas (lengua de signos); origen migrante (idioma), etc.).

Crterios y principios que rigen la actuación policial municipal

- ▶ Es de interés que la atención se realice por parte de **personal especializado en violencia contra las mujeres**. Procurando cubrir todos los turnos
 - ▶▶ En este sentido, es destacable la importancia de la **formación** y que la misma cumpla varias **características**:
 - 1) que sea de carácter general y básica:

a) Sobre género y violencia contra las mujeres, considerándose clave que la misma sea algo más especializada que la obligatoria que se imparte en la Academia

b) También es de interés que se acuda a la formación básica que se realizará sobre la implementación de este protocolo.

2) de carácter específico:

a) Sobre colectivos de mujeres cuya violencia está especialmente invisibilizada: mujeres mayores, jóvenes, en situación de exclusión social, con diversidad funcional, etc.

b) Sobre intervención desde la perspectiva de género en los casos de violencia. Dicha formación, se considera clave, sea **continua**, adaptada a los distintos niveles formativos de las personas profesionales y que contemple las nuevas incorporaciones

- ▶ La atención policial debe ser **respetuosa, de calidad y eficaz**
- ▶ Se **garantizará el derecho a la intimidad**
- ▶ El **principio de credibilidad** guiará la intervención policial
- ▶ **Se evitarán juicios, objeciones, cuestionamientos** sobre el relato de las mujeres, también **apabullarlas con excesiva información o darles falsas esperanzas**; para lo que habrá que respetar sus tiempos y procesos, además de ceñirse a la información necesaria colectivamente consensuada
- ▶ La **intervención que se realice será individual y del caso específico** a través de una Programa de protección personalizado
- ▶ Se llevará a cabo un **trabajo de reflexión individual y colectiva para la erradicación de ideas estereotipadas** sobre la violencia contra las mujeres (denuncias falsas, las mujeres también ejercen violencia de género, etc.) o la **invisibilización de ciertas violencias** (psicológica, principalmente)

- ▶ Se abordarán también las posibles resistencias personales y colectivas en la intervención realizada en los casos de violencia contra las mujeres (falta de credibilidad, atenciones paternalistas, etc.)
- ▶ Se abordará la recogida de datos estadísticos digitalmente, a través de una plantilla común consensuada para todas las administraciones municipales, generada específicamente para ello
- ▶ Si se quiere interponer denuncia:
 - ▶▶ Se evitará la revictimización por la duplicidad del relato poniéndose en contacto desde las Policías Municipales o los Agentes Municipales con la fuerza de seguridad que la mujer establezca, y si le es indiferente, con aquella que garantice una intervención especializada, rápida y eficiente. Y de esta forma, desde la instancia pertinente preferente, se interponga dicha denuncia
- ▶ La supervisión profesional se considera una herramienta clave para este ámbito ya que previene dificultades como por ejemplo el *burning* profesional.

Intervención policial



2. Ámbito social

Finalidad de la coordinación

Pautar y homogeneizar la coordinación tanto en los recursos de ámbito social (municipal y supramunicipal) como en los recursos claves con los que este se relaciona (Policial, EAIIV, Casa de Acogida, etc.); con el objetivo de mejorar la intervención que desde el mismo se realiza.

Marco normativo específico

En el caso de los Servicios Sociales no existe una normativa específica en relación a la violencia contra las mujeres, más allá de la anteriormente recogida en todos los niveles, sobre todo el foral; pero sí que cuentan con todo un procedimiento que ha servido como base para la realización de dicho protocolo como es el *Protocolo de actuación interna para la atención a mujeres supervivientes de violencias de género* de la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Noáin; y que supone una buena práctica, que por ello se ha hecho extensible al resto de recursos y ámbitos de la Mancomunidad.

En este punto, derivar a la información detallada y prolija recogida respecto a las pautas de actuación en el Servicio Social de Base al *Informe sobre el análisis realizado en relación al modelo de intervención en los casos de violencia contra las mujeres en la MSSB Noáin, para el desarrollo del Protocolo para la actuación coordinada ante la violencia contra las mujeres en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Noáin* (Anexo.2)

Además, en este apartado, se destaca dentro de la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres, el *Título IV. Detección y atención de la violencia contra las mujeres*, en su *Capítulo II. Detección y Atención de la violencia contra las mujeres en los Servicios Sociales*.

Funciones del ámbito de lo social municipal y supramunicipal

Funciones de la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Noain y recursos con los que esta cuenta:

1. En primera instancia, mejorar la calidad de vida de las mujeres supervivientes de violencia, poniendo el foco en el acompañamiento. Y, por tanto, teniendo como objetivos:
 - ▶ Disponer de **información** actualizada y completa para dimensionar y caracterizar la violencia de género en el territorio
 - ▶ Crear dispositivos para una **coordinación** eficaz y adaptada, como lo es este protocolo de actuación coordinada en la Mancomunidad
 - ▶ Establecer **cauces de comunicación** claros, sencillos y conocidos por todos los programas y áreas del Servicio social de base de la Zona de Noain.
 - ▶ Disponer de **herramientas** para la intervención: detección, atención, protección y recuperación
 - ▶ Crear **marcos comunes de intervención** para todas las personas profesionales del Servicio social de base
 - ▶ Implantar un **modelo de intervención** que se oriente al empoderamiento de las mujeres y a su autonomía y libertad para decidir sobre los procesos y tiempos.
2. Además de los recogidos previamente y de forma específica -Respeto, protección y promoción de los Derechos humanos, Principio de debida diligencia, Enfoque de género, etc.-, en su *Protocolo interno* los Servicios Sociales de Base, recogen un decálogo para la intervención, en relación a las funciones que desarrollan como son:

2.1. Atención integral y personalizada de las supervivientes, incluyendo a sus hijas e hijos

- ▶ Adopción de medidas necesarias para garantizar la información y la atención -idioma, discapacidad, etc.-.
- ▶ **En el acompañamiento** en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Noain se detecta una especial **incidencia estructural de la violencia contra las mujeres**, a las que hay que estar profesionalmente atenta/o, ya que facilita la **detección y la atención temprana** de los casos.

2.2. Acompañamiento y apoyo profesional en todo el proceso e intervención

- ▶ Profesionales con formación
- ▶ **Se evitarán sesgos en forma de estereotipos y prejuicios, objeciones, cuestionamientos o juicios**, sobre el relato y/o las decisiones vitales de las mujeres supervivientes. Y se abordarán los mismos, de forma individual y colectiva, en la formación y/o supervisión profesional externa; y también en las reuniones internas de equipo.
- ▶ **Considerar todos los programas**, especialmente el SAD, **como herramientas claves para la detección de los casos de violencia contra las mujeres**, sobre todo de aquellos grupos en los que dicha violencia es especialmente invisible como las mujeres mayores, las mujeres en situación de diversidad funcional, etc.

2.3. Intimidad y privacidad en la atención, especialmente en lo referente a estancia y medios físicos donde se lleven a cabo las actuaciones

- ▶ Se garantizará el derecho a la intimidad.
- ▶ Instalaciones apropiadas
- ▶ Habilitación de espacios específicos, también adaptados a hijas e hijos

2.4. Compresión de la complejidad de los procesos que viven y enfrentan, respetando sus decisiones y evitando su revictimización y el sentimiento de culpa

- ▶ El **principio de credibilidad** guiará la intervención social.
- ▶ **Se evitará** también **apabullar a las mujeres con excesiva información y crearles falsas expectativas**, sobre todo en relación con los recursos que se les puede ofrecer.
- ▶ **Está prohibido presionar a las mujeres** para que interpongan una denuncia, abandonen la relación con el agresor, tomen decisiones vitales que se consideren profesionalmente adecuadas, pero con las que ellas están en desacuerdo, etc.

2.5. Tarea de acompañamiento y apoyo

- ▶ La intervención además fomentará la **autonomía, la autodeterminación y el ejercicio de los derechos propios**.
- ▶ El **trabajo individual de casos desde la perspectiva de género** es la herramienta básica para el acompañamiento social, lo que evita el etiquetaje, así como el respeto de los tiempos y los procesos individuales. La relación de confianza sostiene el mismo.
- ▶ Se intentará mantener **una persona referente** a lo largo de todo el proceso, preferiblemente aquella/s que tenga/n formación especializada en violencia contra las mujeres.

2.6. Trabajo para el empoderamiento de las mujeres

- ▶ La atención en los casos de violencia contra las mujeres por parte de la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Noain, tiene que tener un enfoque de **empoderamiento y estar centrado en las usuarias**.
- ▶ **Estrategia clave profesional**, ellas son las protagonistas y se trabajará el fortalecimiento de sus habilidades y para enfrentar el trauma de la violencia

2.7. Trabajo para el fortalecimiento

- ▶ **Identificación** de la violencia
- ▶ Manejo de **factores de protección**
- ▶ Abordar las **consecuencias que genera el propio proceso de violencia** como:
 - ▶▶ La naturalización e invisibilización estructural de la misma, por lo que las mujeres **no siempre manifiestan explícitamente estar en esta situación**; ya que en muchas ocasiones no son conscientes de ello y no se identifican con el concepto “víctimas”.
 - ▶▶ La **dificultad de reacción y afrontamiento de la situación**, y procesos asociados como la indefensión aprendida, la dependencia emocional o los sentimientos de culpa, vergüenza y/o miedo, entre otros.
 - ▶▶ La **complejidad de los procesos de violencia contra las mujeres** (salidas, retornos, entradas y salidas, etc.).
- ▶ Para ello, debe trabajarse con el denominado ***enfoque centrado en soluciones*** para que se: 1) **exploren expectativas y apoyos**; 2) desarrollen acciones para la **autoprotección**, evitando situaciones riesgosas; 3) **de valor a las decisiones que tomen las mujeres supervivientes** y 4) **acompañe a las mujeres que no se sientan preparadas para salir de la relación**, para que estas puedan tener una mejor posición dentro de la misma (mujeres mayores, mujeres con diversidad funcional dependientes del agresor, jóvenes con mucho enganche emocional, etc.).
- ▶ También es de interés, **hacer saber a las supervivientes que pueden volver** siempre que quieran **a los Servicio Sociales, al EAIV**, etc. para resolver cualquier tipo de duda, incluso pasados varios años desde la vivencia de la situación de violencia.

2.8. Garantía de seguridad para las mujeres

2.9. Manejo cuidadoso de la información

- ▶ Transmisión de información con el consentimiento de las mujeres, entre programas y áreas

2.10. Efectividad en la atención

- ▶ **Coordinación interna** entre administraciones
 - ▶▶ El **ámbito mancomunado** en esta zona, **es el central para la intervención** en los casos de violencia contra las mujeres, por ser el más cercano, sin perjuicio de que la **atención especializada** sea la del **EAIV**.

3. También, **organizan la intervención**, y en relación a la misma las funciones serían:

3.1. La detección: 1) tomando en cuenta los **obstáculos y necesidades específicas en los casos de violencia contra las mujeres** -dificultad para “ponerle nombre”, resistencias por las consecuencias para ellas y/o menores de denunciar, problemas para el primer contacto con los recursos, complejo proceso de recuperación, etc.-. Y 2) hacerlo a través de un profundo trabajo de sensibilización, prevención y formación, y también de la plantilla de indicadores común para todos los servicios y **acompañamiento de los casos de violencia contra las mujeres y/o hijas/os** si las/os tienen.

3.2. La acogida en las tres puertas de entrada de los casos de violencia contra las mujeres en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Noain:

- ▶ Personificación de la mujer superviviente en los Servicios Sociales, para solicitar atención general – y luego se detecta la violencia por las personas profesionales del servicio durante una intervención social- o atención específica en violencia contra las mujeres (nueva usuaria o no).
- ▶ Derivada de otras áreas del Servicio social de base: Red de Buen trato a la infancia y familia, Asesoramiento Jurídico, Programa de Igualdad
- ▶ Derivada de otros recursos: comunicación a través de la Policía, agentes municipales o cualquier otro servicio, como Educación o Salud, etc.

3.3. La Atención de las mujeres

Se realiza basándose en si la superviviente **identifica y reconoce** o no la violencia.

Y, además, se toma en cuenta:

- a) Si el caso es **urgente** o no
- b) Si hay **violencia física** o no, o si hay otro tipo de violencias -sexual, psicológica, etc.-.
- c) Si la **detección** se hizo dentro o fuera del servicio. Si fue dentro, por parte de quien: programa de acogida, familia, asesoramiento jurídico, igualdad, etc.

Se realiza basándose en si la superviviente **identifica y reconoce** o no la violencia.

Y, además, se toma en cuenta:

- ▶ Si lo **reconoce** o se descubre en el transcurso de la intervención
 - ▶▶ Habitualmente los casos se centralizan en el Programa de acogida, pero si la mujer tenía como referente a otra profesional, se procura no romper ese vínculo.
 - ▶▶ Se recoge la información en el SIUSS activándose el módulo de violencia, y se cumplimenta la ficha de entrada VcM y se envía al Programa de Igualdad, incorporándola al Registro de mujeres supervivientes. Se valora el Protocolo de detección de riesgo. Y se puede derivar a otros servicios jurídico municipal o el EAIV u OAVD.
- ▶ Si no lo **reconoce**
 - ▶▶ Generar un clima de confianza, escucha y empatía para el acompañamiento, también en ese “identificarse”
 - ▶▶ Utilizar indicadores de alerta
 - ▶▶ Llevar a cabo preguntas facilitadoras para la indagación conjunta: ¿qué es lo que te preocupa? ¿qué te provoca malestar? Etc.
 - ▶▶ Valoración de la activación de recursos propios (jurídico, etc.) o derivar a otros supramunicipales, principalmente el EAIV.
 - ▶▶ Y registro, como en los casos anteriores

► Serán funciones importantes también:

- ▶▶ **Contener emocionalmente** y hacerle sentir que no está sola.
- ▶▶ **Crear sus relatos**
- ▶▶ **Acompañar a otros servicios** cuando esto **es necesario** (Centro de Salud, Centros educativos, etc.).
- ▶▶ **Informar** verbalmente y por escrito a las mujeres de forma clara y accesible, a través de un documento con las cuestiones básicas desarrolladas y consensuado colectivamente, sobre:
 - El proceso de **interposición de denuncia**, haciéndole saber la no obligatoriedad de la misma.
 - La **solicitud de Orden de protección** en el caso de que la mujer así lo quiera.
 - La **acreditación de superviviente de violencia** y los derechos que esto le otorga. Dejando claro que esta no es necesaria para el acceso a los Recursos de Acogida, aunque sí para otras ayudas
 - Los **recursos que existen** para la atención en los casos de violencia contra las mujeres (ayudas residenciales, económicas, de vivienda y otras).
 - Sobre la **repercusión que tiene la violencia contra las mujeres**, en su vida propia y en la de sus **hijas/os** si las/os tiene; y sobre las **obligaciones** que:
 - a) como madre ha adquirido frente a estas/os, y b) que la Administración tiene para su protección.
 - Sobre la posibilidad de ponerse en **contacto con organizaciones o grupos de mujeres** que trabajen activamente en el apoyo de las víctimas para su participación en actividades grupales o en proyectos que desarrolla el SSB de Noain. Para ello se contacta con el Programa de Igualdad
 - Se le informa de la **posibilidad de contactar con el Servicio Telefónico de Atención y Protección para las Víctimas de Violencia de Género (ATEMPRO)**, al que pueden acceder con la solicitud del SSB.

- Riesgo bajo: valoración de la participación de la mujer en el servicio de Asesoramiento jurídico del SSB, manteniendo citas complementarias con el programa del SSB al que estaba adscrita
 - Riesgo medio o alto: derivación al EAIV o a la OAVD
 - Recogida de la información: SIUSS, Ficha de entrada y envío al Programa de igualdad para su registro
 - Se hace una **detección del nivel de riesgo** de la mujer a partir del “Protocolo de detección de riesgo”
- Realizar el **seguimiento** cuando las supervivientes se encuentran:
- En situación de *exclusión social*: Atender la cobertura de necesidades básicas (vivienda y economía prioritariamente); derivando al EAIV asignado, y al servicio jurídico municipal específico.
 - En situación de *integración social*: Intensificando el seguimiento con las mujeres “normalizadas”, ya que tras la atención inicial y de urgencia, no se les suele hacer un acompañamiento porque, a priori, cuentan con recursos para lograr su recuperación.
 - En este sentido es importante recordar que las consecuencias de la violencia perduran mucho tiempo y dejan importantes secuelas que hay, necesariamente, que atender (aislamiento social y pérdida de redes y apoyos; secuelas psicológicas, etc.).
- Atender los malestares existentes y **acompañar procesos de reclamación frente a la intervención realizada** en algunos recursos públicos, fomentando el ejercicio de los derechos propios. Prestando especial atención a ámbitos en los que las mujeres supervivientes encuentran especiales escollos como son el Punto de Encuentro Familiar (PEF), la Judicatura, Vivienda, Servicio Navarro de Empleo, etc.
- Para dicho **seguimiento se establecen pautas**:

- » Si se mantiene la atención en el Programa de Servicios sociales de base: seguimiento cuatrimestral con el Programa de Igualdad, y en los que participen responsables del programa del SSB y profesionales del servicio de Asesoramiento jurídico, si han intervenido
- » Si se interviene desde dos o más programas en dicho Servicio social: cuatrimestral
- » Asesoramiento jurídico: cuatrimestral con el Programa de Igualdad
- » Derivadas del EAIV: reuniones semestrales EAIV, programa del SSB y Programa de Igualdad
- » Derivadas de OAVD: Plan de Actuación individualizado.
- **Comisión de Violencia contra las mujeres del SSB de Noáin**
 - » Dicha comisión sirve como base para la constitución de la Mesa de Coordinación Local, ya que venía funcionando previamente con buenos resultados, adaptándose y ampliándose respecto a los acuerdos alcanzados en este protocolo.
 - » Principalmente sus funciones son las de velar por la aplicación del protocolo interno de los SSB, conocer de manera actualizada la incidencia de la violencia contra las mujeres en el territorio y recabar la información relevante sobre el trabajo realizado en este ámbito, seguimiento y evaluación; así como la proposición de las reorientaciones necesarias
 - » Los asuntos que se trabajan en sus reuniones hacen referencia a la incidencia de la violencia contra las mujeres en la zona, el registro y análisis de las posibles incidencias en la aplicación del protocolo interno de SSB en este ámbito, la elaboración y comunicación de una memoria anual, la actualización del protocolo a partir de la valoración de su funcionamiento y de ideas de mejora, la valoración del proceder de dicha Comisión de violencia contra las Mujeres (revisión de agentes, funciones, utilidad, etc.)

- 3.4. Recoger datos estadísticos**, a través de una **plantilla** común consensuada para todas las administraciones municipales, recursos y servicios, generada específicamente para ello. Lo que facilita la comparativa y la investigación del fenómeno en todo el territorio de la Mancomunidad.
- 3.5. Llevar a cabo tareas de prevención y detección de la violencia contra las mujeres**, teniendo en cuenta especialmente la **idiosincrasia de la zona rural**, y más concretamente el **aislamiento**; así como **grupos poblacionales** especialmente destacados como son las mujeres mayores, la población joven o las mujeres en situación de trata. Realizando la intervención, para que tenga mayor impacto, en coordinación con otras áreas como Plataformas o Clubes de personas jubiladas; Educación, Organizaciones del municipio que trabajan con jóvenes, Organizaciones que trabajan con trata, etc.
- 3.6. Trabajo con hombres agresores, principalmente para:**
- ▶ La deconstrucción de masculinidad hegemónica
 - ▶ Para que en el caso de que tenga **hijas/os**, cumplan con sus obligaciones parentales.
- 3.7. Cualquier otra que sirva para cubrir las necesidades que se vayan detectando en la propia intervención** en los casos de violencia contra las mujeres o el trabajo con los hombres que han agredido.
- 3.8. Coordinación** en la actuación con otros recursos como previamente se ha recogido: a) de lo social y b) de otros ámbitos municipales o supramunicipales. En especial con el EAIV, ya que atiende la parte psicológica y jurídica (información y asesoramiento, asistencia jurídica gratuita, etc.) y con la policía. Pero también con Salud y Educación, como herramientas claves, sobre todo para la detección temprana.

El espacio donde se lleva a cabo la atención de las mujeres supervivientes será adecuado para la realización de la/s entrevista/s, en un ambiente en el que la confidencialidad y la intimidad se garanticen.

- ▶ Se procurará, como se recoge en el protocolo interno, **atender de forma inmediata** los casos de violencia contra las mujeres, y se evitará en la medida de lo posible que estas esperen en espacios comunes destinados a otros asuntos.
- ▶ Las supervivientes, **en ninguna fase de la intervención** (atención de urgencia, seguimiento del caso, etc.), **podrán ser atendidas en presencia de sus hijas y/o hijos**. Si estas/os la acompañan, como se recoge, serán acomodadas/os en una sala separada, preferentemente en compañía de alguna figura de referencia (familiar, educativa, social, etc.) y en el caso de no poder contar con esta, de algún/a profesional del servicio, preferiblemente con formación en violencia contra las mujeres. En ningún caso se olvidará que dichas/os menores también son supervivientes de violencia contra ellas/os.
- ▶ Se establecerán cauces para la realización de la/s entrevista/s accesibles para todas las mujeres
 - ▶▶ En el caso de que se atienda a **mujeres migrantes que hablen otros idiomas** que no sea el castellano, se solicitará la traducción a través de los recursos existentes. En ningún caso las/os hijas/os podrán realizar este papel. Si se cuenta con materiales informativos en su idioma se le entregarán.
 - ▶▶ En el caso de que se atienda a **mujeres en situación de diversidad funcional** que pueda tener consecuencias en la comprensión de su relato (habla, hilo conductor, etc.), se solicitará apoyo a entidades referentes de la discapacidad. En ningún caso la pareja o la familia podrá realizar este papel. Si se cuenta con materiales informativos en braille o en lectura fácil se le entregarán.
- ▶ **Progresivamente se irán introduciendo mejoras** para que los **recursos del ámbito social** (espacios, materiales informativos (carteles, folletos), etc.) **sean accesibles para todas**

las mujeres, también para aquellas en situación de interseccionalidad (diversidad funcional (física (barreras arquitectónicas), auditivas (lengua de signos), intelectual (lectura fácil), origen migrante (idioma), etc.).

Funciones del EAIV Comarca de Pamplona y Zona Norte

Este es el **recurso de referencia** para la atención integral en los casos de violencia contra las mujeres de la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Noain.

Funciones:

- ▶ **Atención multidisciplinar social, psicológica, jurídica y educativa técnica experta** en violencia contra las mujeres a lo largo de todo el proceso de recuperación.
- ▶ **Atención psicológica y educativa a las hijas e hijos** de las mujeres supervivientes.
- ▶ **Acompañamiento a recursos** cuando las mujeres lo solicitan, **principalmente al juzgado**, pero también a otros servicios municipales o supramunicipales cuando dichas mujeres y el caso lo requieran.
- ▶ **Asesoramiento especializado a profesionales** de todas las disciplinas.
- ▶ Aunque su labor principal **no es la prevención**, realizan presentaciones del servicio a alumnado (conocimiento del recurso y autodetección) y también a personas profesionales (educación, centros de salud, etc.) para que estas, una vez conocen el recurso, sean las que contacten directamente con el mismo cuando: 1) detecten un caso, 2) cuando tengan alguna consulta en relación a esta temática o 3) cuando tengan que derivar a una mujer, sin que esta tenga que pasar por otros/as profesionales. De esta forma, se evita la revictimización, que suele producirse cuando las mujeres son derivadas “de un servicio a otro”, y acaban perdiendo fuerzas para la salida del proceso, por cuestiones estructurales de organización.
- ▶ Acompañar procesos de **Empoderamiento individuales y colectivos** (intervención psicológica grupal, por ejemplo).

Procedimiento de la actuación coordinada

Interna (dentro del ámbito social)

Además de lo ya abordado previamente, referido al protocolo interno; a continuación, se recogen algunas cuestiones que son de interés en este sentido:

- ▶ La atención se realizará por **personal especializado en violencia contra las mujeres**.
- ▶ En el servicio existirá **una persona de referencia**, con **formación especializada**, encargada de la coordinación técnica con otros recursos municipales y supramunicipales.
- ▶ El programa de acogida **centralizará la atención** de los casos de violencia contra las mujeres, a excepción de aquellos en los que la persona usuaria quiera seguir siendo atendida por otra profesional, con la que previamente ha tenido el contacto y la relación, tal y como se ha recogido previamente. Pese a ello, los **casos complejos o los de “sospecha”** se llevan a **reunión interna de equipo**, para cuidado de la usuaria y autocuidado del personal profesional. Todo ello siguiendo las indicaciones legales de protección de datos, secreto profesional, y protocolo interno específico.
- ▶ En las entrevistas realizadas por las profesionales deberá utilizarse la **plantilla con los indicadores de detección** de los casos de violencia contra las mujeres
- ▶ Todos los casos de violencia contra las mujeres se registran digitalmente siguiendo las plantillas establecida (SIUSS, plantilla de registro igualdad, etc.), con el objetivo de poder realizar un **seguimiento** y también tener **información sobre el fenómeno** en la Mancomunidad (dinámicas, tendencias, estudios, etc.)
- ▶ Las personas profesionales del servicio tendrán **información actualizada sobre los recursos públicos** (preferentemente), mixtos y privados para la atención de los casos de violencia contra las mujeres de Navarra y específicos de la zona, principalmente estos; así como de su finalidad, criterios de acceso y/o derivación
- ▶ La **formación básica sobre género y violencia contra las mujeres debe ser obligatoria para toda la plantilla**; así como aquella relativa a la implementación de este protocolo.

Además, también habrá formación **especializada** (media y/avanzada) para el personal que ya tenga dicha formación básica, principalmente en torno a dos cuestiones: 1) colectivos de mujeres cuya violencia está especialmente invisibilizada (mujeres mayores, jóvenes, con diversidad funcional etc.); 2) intervención desde la perspectiva de género en general y en los casos de violencia contra las mujeres en particular. En estos últimos, es de interés abordar la aprehensión de herramientas claves para la intervención en los casos de violencia contra las mujeres (indicadores de detección, informes, entrevistas, etc.). Dicha formación debe ser **continua**, adaptada a los distintos niveles formativos de las personas profesionales y debe contemplar las nuevas incorporaciones.

- La **supervisión profesional** se considera una herramienta clave y prioritaria para las denominadas profesiones de ayuda.

Externa con otros recursos de ámbito social de la Mancomunidad y Supramunicipal

EAIV Comarca de Pamplona y Zona Noroeste y Noreste

En este punto, se ha considerado especialmente relevante volver a recoger la necesidad de tener en cuenta la idiosincrasia rural y las afectaciones que la misma puede tener en los casos de violencia contra las mujeres, en relación no sólo al acceso a los recursos y servicios, sino también al posible control social o dificultad para mantener el caso en el anonimato.

Situación que debe ser férreamente cuidada por parte del personal profesional, en la intervención directa y también en la coordinación con otros recursos de la zona o supramunicipales como es este caso.

- **Pautas básicas de atención directa de los casos en el EAIV**
 - La **primera cita es inmediata** (24-48h). Posteriormente a esta, entran en una lista de espera para poder acceder a profesionales como la psicóloga o la

educadora. Durante ese espacio de tiempo, es la trabajadora social la que realiza el seguimiento del caso, proporcionando apoyo y acompañamiento sobre todo en el ámbito judicial, si lo necesitase. Además, dos días a la semana el servicio cuenta con profesionales de la **abogacía especializados/as** (Colegio de Abogados de Pamplona) para denuncias del ámbito penal y con el Servicio de Asistencia Jurídica Gratuita a Mujeres Víctimas de Violencia de género (SAM) para asesoramientos puntuales.

- » Si la mujer y/o menores que pueden acompañarlas así lo necesitan, **las profesionales del servicio pueden trasladarse** a su municipio, sobre todo en la primera cita. Resultando este punto especialmente destacado en el caso de la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Noáin.
- » **La primera acogida** la realiza la Trabajadora social, que recoge y valora las **demandas-necesidades** de las mujeres y, tras dicha valoración, se les ofrecen distintas posibilidades: intervención, asesoramiento, etc.
- » **Cuando el caso por su urgencia** o especial situación de vulnerabilidad (violencia sexual, por ejemplo) **requiera una cita psicológica**, se procurará que la misma no supere las 2 semanas
- » **No es necesario para poder ser usuaria del servicio, interponer denuncia ni estar separada**, sino que el trabajo que se realiza es para que puedan ser conscientes y tomar decisiones de manera autónoma, así como que puedan adquirir herramientas y poder hacer un trabajo de autocuidado.
- » **No hay un tiempo límite de intervención**, lo cual tranquiliza a las mujeres. Además, las profesionales se adecuan a sus ritmos y se respetan, asimismo, los tiempos y procesos de cada una de ellas.
- » Se llevarán a cabo **informes del estado de las mujeres** atendidas en el EAIV, cuando estas los requieran. Se deberá atender a los plazos estipulados para la realización de los mismos (15 días mínimos de antelación)

- ▶▶ Los Ejes claves de su intervención son tres: 1) **acompañamiento** en aquellos momentos claves de la intervención como son: la interposición de denuncia y los juicios; 2) la **autonomía** y 3) el **empoderamiento**.
- ▶ La coordinación de los casos derivados se realizará siguiendo una serie de pautas de actuación:
 - ▶▶ **Reuniones** trimestrales sistematizadas, y urgentes en el caso de que alguna de las atenciones lo requiera.
 - ▶▶ Dentro del protocolo interno del SSB de Noain, se estableció un nuevo espacio de coordinación, además de los dos que existen, como son las **reuniones semestrales** -abril y octubre- de coordinación en las que se abordan los casos atendidos en el territorio, por parte de la persona responsable del EAIV, Profesionales de los programas del SSB que estén interviniendo y responsable del Programa de igualdad. En dichas reuniones se abordan: El Plan de Atención Individualizado elaborado por el EAIV, valoración del cumplimiento de objetivos, intercambio de información sobre los recursos utilizados y nuevos objetivos, acciones, etc. que deberán ser consensuadas posteriormente con las mujeres supervivientes.
 - Si la mujer es derivada al EAIV y se mantiene la atención en el SSB: se solicita cita telefónicamente, el SSB cumplimenta el Informe de derivación, el EAIV informa sobre el acceso de la mujer al servicio, la planificación de la intervención, y se pueden mantener comunicaciones telefónicas si se necesita para conocer la evolución de cada caso. Se aborda el caso en reunión semestral.
 - Si la mujer es derivada al EAIV y no se mantiene la atención en el SSB: se solicita cita telefónicamente, el SSB cumplimenta el Informe de derivación, el EAIV informa sobre el acceso de la mujer al servicio.

- Si la mujer llega directamente al EAIV o a través de otros recursos: el Programa de Igualdad solicita información semestral sobre los casos de mujeres en el territorio, que se cumplimenta por parte del EAIV en el “Informe de incidencia semestral”. Y el Programa de Igualdad actualiza el registro.
- ▶▶ **Notificación de la finalización de la intervención** a la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Noain.
- ▶ **Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Noain con el EAIV**
 - ▶▶ Desde la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Noain ya se ha establecido la coordinación previamente, a través del protocolo interno.

Externa con otros recursos de diversos ámbitos municipales y supramunicipales

- ▶ **Ámbito Judicial y Policial**
 - ▶▶ La **solicitud de Orden de protección** en el caso de que la mujer quiere solicitarla, que se remitirá vía **fax al Juzgado** correspondiente de forma inmediata.
 - ▶▶ Derivación a la Sección de Asistencia a Víctimas del Delito (SAVD) o al Instituto de Psicología Jurídica Forense (PSIMAE) a aquellos **hombres que hayan agredido a sus mujeres** y que de forma voluntaria quieran participar en los programas terapéuticos específicos.
 - ▶▶ Derivación al **Servicio de Atención Jurídica a la Mujer (SAM)**.
 - ▶▶ En los casos de violencia sexual, se procurará que, dada la idiosincrasia de la zona rural, el caso se lleve con la **mayor discreción posible**, así como se **facilitará la labor de investigación** de los diferentes cuerpos policiales.
- ▶ **Ámbito de Salud**
 - ▶▶ **Reuniones semestrales** para el seguimiento de casos de violencia de género en mujeres. Si el caso requiere una cita de urgencia, la misma se lleva a cabo.

- ▶▶ Coordinación en los casos de “sospecha” o especialmente complejos de violencia contra las mujeres, a través del Excel para ello establecido y de las reuniones de estructuración de la intervención, y de esta forma, actuar conjuntamente en la prevención, detección, atención y/o recuperación.
- ▶ **Ámbito Educativo**
 - ▶▶ Cuando existan por parte de la Dirección del Centro la **sospecha** de que alguna persona del mismo **está vivenciando violencia contra las mujeres** (alumnado, especialmente las alumnas; madres de alumnas, profesoras, trabajadoras (apoyo, comedor, limpiezas, etc.) se pondrá en conocimiento de la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Noain para que, desde este ámbito, se implemente el protocolo.
 - ▶▶ El profesorado y el Equipo Directivo del centro solicitará **asistencia técnica a Educación**, para plantear posibles cuestiones en lo que respecta a las acciones a tomar en los casos de violencia, qué no quedan establecidos por ley, y que en el día a día escolar suelen tener lugar.
 - ▶▶ Los casos de violencia contra las y los menores se abordarán en la Red de Infancia y en sus reuniones, considerándose el liderazgo de los casos de menores en esta.
- ▶ Otros recursos que puedan ser necesarios en los casos de discriminaciones múltiples (salud mental, consumos activos, ejercicio de la prostitución, sinhogarismo, etc.)

Crterios y principios que rigen la atención

- ▶ La atención en los casos de violencia contra las mujeres tiene que tener un enfoque de **empoderamiento y estar centrado en las alumnas, sus madres, etc.**
- ▶ La intervención además fomentará la **autonomía, la autodeterminación y el ejercicio de los derechos propios.**

- ▶ Se intentará mantener **una persona referente** a lo largo de todo el proceso, con la que la alumna o la madre tengan confianza, y preferiblemente aquella/s que tenga/n formación especializada en violencia contra las mujeres.
- ▶ El servicio referencial es el **EAIV**.
- ▶ Se garantizará el derecho a la intimidad.
- ▶ El **principio de credibilidad** guiará la intervención educativa.
- ▶ **Se evitarán sesgos en forma de estereotipos y prejuicios, objeciones, cuestionamientos o juicios**, sobre el relato y/o las decisiones de la alumna. Y se abordarán los mismos, en la formación y/o supervisión profesional externa; y también en las reuniones internas de equipo directivo o del profesorado.
- ▶ **Está prohibido presionar a las menores y/o a sus madres** para que interpongan una denuncia, abandonen la relación con el agresor, tomen decisiones vitales que se consideren profesionalmente adecuadas, pero con las que ellas están en desacuerdo, etc.
- ▶ **En el acompañamiento** en educación se detecta una especial **incidencia estructural de la violencia sexual contra las mujeres menores y jóvenes**, a las que hay que estar profesionalmente atenta/o, ya que facilita la **detección y la atención temprana** de los casos.
- ▶ Hay que abordar las **consecuencias que genera el propio proceso de violencia** como:
 - ▶▶ **No siempre manifiestan explícitamente estar en esta situación**, más en el caso de las jóvenes que no conviven.
 - ▶▶ **La dificultad de reacción y afrontamiento de la situación**
 - ▶▶ **La complejidad de los procesos de violencia contra las mujeres** (salidas, retornos, entradas y salidas, etc.).

En este apartado se considera también de interés incluir el ***Protocolo de actuación en casos de trata de mujeres y niñas***, por su importancia en el territorio. Y en el que se establece el procedimiento de actuación:

- ▶ Identificación de una situación de trata
- ▶ Atención desde el programa de SSB Noain
 - Si tiene o no menores a su cargo
 - Si identifica o no la problemática
 - Si ella es menor de edad
- ▶ Apertura de la ficha en el SIUSS
- ▶ Derivaciones a recursos específicos: Villa Teresita, Médicos del Mundo, Itxaropen Gune, Fundación Gaztelan, etc.
- ▶ Permanece en el Programa de Acogida, Incorporación o en el Programa de Infancia y Familia del SSB con su referente + participación en otros recursos complementarios internos (SSB) o externos
- ▶ Coordinación con los recursos de derivación
- ▶ Ficha de entrada
- ▶ Registro de mujeres supervivientes

Intervención en el ámbito de salud



3. Ámbito de salud

Finalidad de la coordinación

Pautar y homogeneizar la coordinación tanto en los recursos de ámbito sanitario (atención primaria y especializada) como en los recursos claves con los que este se relaciona (Policiales, Servicios Sociales, etc.); con el objetivo de mejorar la intervención que desde el mismo se realiza.

Marco normativo específico

- ▶ Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de garantías de espera en atención especializada
- ▶ Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres, el Título IV. Detección y atención de la violencia contra las mujeres, en su Capítulo I. Detección y Atención de la violencia contra las mujeres en el ámbito sanitario

Funciones del servicio sanitario con competencias en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Noain

Funciones del Centro de Salud de Noain y recursos con los que este cuenta:

Las funciones principales de este servicio son:

- ▶ La **detección de casos** de violencia contra las mujeres y las niñas.
- ▶ La **atención sociosanitaria** y **seguimiento del estado de la salud** física, mental y relacional de las mujeres supervivientes de violencia y de sus hijas/os en el caso de que las/os tengan.

- ▶ La elaboración de **informes médicos y partes de lesiones** a los que acompañan; **el registro de ambos en la Historia Clínica** y su **remisión a los juzgados**, por ser esto **obligatorio**—algo que se transmitirá a la mujer superviviente—; sobre todo en casos de violencia sexual o por la gravedad de las mismas. En el caso que sea posible, se recogerá la información sobre el agresor y fotografías de las lesiones, para su utilización en posibles procesos judiciales posteriores.
- ▶ **La información a la población** a través de folletos, trípticos, carteles y anuncios de que en el centro de salud puede encontrar apoyo en los casos de violencia contra las mujeres. Dichos materiales deben colocarse en las salas de espera y dentro de la consulta, en las consultas de medicina, enfermería y trabajo social, en admisión, etc.
- ▶ **La formación a profesionales del centro de salud** para la detección y la atención de los casos.
- ▶ La **prevención** de la violencia contra las mujeres en coordinación con otros recursos (sociales, educativos, etc.).
- ▶ La sensibilización, abordando de forma transversal la violencia contra las mujeres, a través de los **talleres, charlas, sesiones y cursos generalistas**, que se llevan a cabo en atención primaria (manejo de la ansiedad, técnicas para la relajación, etc.).
- ▶ Coordinación con otros recursos sanitarios y también sociales, judiciales, policiales, etc.
- ▶ **Derivación de casos** a otros recursos especializados: sanitarios y de violencia contra las mujeres.
- ▶ **Actualización y recuperación del Protocolo interno**, creado en 2019 por la trabajadora social dicho **Centro de Salud**.

Espacios y equipamientos del Centro de Salud de Noáin

El espacio y el ambiente para la atención de los casos de violencia contra las mujeres tiene que ser cálido, de escucha y que garantice la intimidad y la confidencialidad del relato y lo que en él se narra.

- ▶ Las supervivientes, **en ninguna fase de la intervención** sociosanitaria, **podrán ser atendidas en presencia de sus hijas y/o hijos**. Si estas/os la acompañan serán acomodadas/os en una sala separada, preferentemente en compañía de alguna figura de referencia (familiar, social, etc.) y en el caso de no poder contar con esta, de algún/a profesional preferiblemente con formación en violencia contra las mujeres. En ningún caso se olvidará que dichas/os menores también son supervivientes de violencia.
- ▶ La **atención sociosanitaria** tiene que darse **en solitario** con la mujer, invitando a la pareja en el caso de que la acompañe a abandonar la sala; y si se percibe que esto puede generar consecuencias para ella, volverla a citar otro día en solitario.
- ▶ Se establecerán cauces para la realización de la/s entrevista/s accesibles para todas las mujeres:
 - ▶▶ En el caso de que se atienda a **mujeres migrantes que hablen otros idiomas** que no sea el castellano, se solicitará la traducción a través de los recursos existentes. En ningún caso las/os hijas/os podrán realizar este papel. Si se cuenta con materiales informativos en su idioma se le entregarán.
 - ▶▶ En el caso de que se atienda a **mujeres en situación de diversidad funcional** que pueda tener consecuencias en la comprensión de su relato (habla, hilo conductor, etc.), se solicitará apoyo a entidades referentes de la discapacidad. En ningún caso la pareja o la familia podrá realizar este papel. Si se cuenta con materiales informativos en braille o en lectura fácil se le entregarán.

- ▶ Progresivamente se irán introduciendo mejoras para que los recursos del ámbito sanitario (consultas, materiales informativos (carteles, folletos), etc.) sean accesibles para todas las mujeres, también para aquellas en situación de interseccionalidad (diversidad funcional (física (barreras arquitectónicas), auditivas (lengua de signos), intelectual (lectura fácil), origen migrante (idioma), etc.).

Funciones del Centro de Salud Mental de Soto de Lezkairu

- ▶ Entender, tal y como recoge la normativa y jurisprudencia en este sentido, que la violencia contra las mujeres es un problema de salud pública.
- ▶ Diagnóstico, evaluación y tratamiento de los casos de violencia contra las mujeres.
- ▶ Intervención psicoterapéutica individual y grupal.
- ▶ Coordinación con atención primaria.
- ▶ Si las personas que necesitan atención en este sentido son menores, el servicio que les corresponde es el Centro de Salud Mental Infanto-Juvenil que atiende población hasta los 16 años.

En este apartado también se considera de interés la inclusión de dos servicios especialmente destacados en relación a la violencia sexual, obstétrica y reproductiva como son los CASSYRes y también el Centro de Atención Integral 24 horas a Mujeres víctimas de violencia sexual (CAIVS), que están en funcionamiento en Navarra desde abril de 2024 al albur de la Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual.

Procedimiento de la actuación coordinada

Interna (dentro del ámbito sanitario)

- ▶ En el servicio existirá al menos **una persona de referencia** (preferiblemente el/la profesional de Trabajo Social o alguna otra figura de referencia sociosanitaria), con formación especializada en esta materia y encargada de la coordinación técnica especializada con otros recursos de la Mancomunidad y supramunicipales.
- ▶ En las entrevistas realizadas por las profesionales deberá utilizarse la **herramienta de detección temprana** de los casos de violencia contra las mujeres y los protocolos específicos existentes (este y el propio del Centro de Salud).
- ▶ Todos los casos de violencia contra las mujeres deberán ser **registrados**, en el soporte específico de cada recurso (Historia Clínica Informatizada (HCI) en atención primaria, etc.) siempre que no se ponga en riesgo a la mujer y/o menores y siguiendo la plantilla común colectivamente establecida, con el objetivo de poder realizar un **seguimiento** y también tener **información sobre el fenómeno** en la Mancomunidad (dinámicas, tendencias, estudios, etc.).
- ▶ Las personas profesionales del servicio tendrán **información actualizada sobre los recursos públicos** (preferentemente), mixtos y privados para la atención de los casos de violencia contra las mujeres preferentemente de la zona y también de todo Navarra; así como de su finalidad, criterios de acceso y/o derivación.
- ▶ La **formación básica sobre género y violencia contra las mujeres debe ser obligatoria para toda la plantilla**; así como aquella relativa a la implementación de este protocolo. Además, también habrá formación **especializada** (media y/avanzada) para el personal que ya tenga dicha formación básica, principalmente en torno a dos cuestiones:
 1. Colectivos de mujeres cuya violencia está especialmente invisibilizada (mujeres mayores, jóvenes, con diversidad funcional etc.).

2. Intervención desde la perspectiva de género en general y en los casos de violencia contra las mujeres en particular. En estos últimos, es de interés abordar la aprehensión de herramientas claves para la intervención en los casos de violencia contra las mujeres (indicadores de detección, informes, entrevistas, etc.). Dicha formación debe ser **continua**, adaptada a los distintos niveles formativos de las personas profesionales y debe contemplar las nuevas incorporaciones.
- ▶ La **supervisión profesional** se considera una herramienta clave para la intervención en los casos de violencia contra las mujeres y para la salud de las usuarias (cuidados) y de las personas profesionales (autocuidado).
 - ▶ En el caso de crearse por parte del Dpto. de Salud nuevos procedimientos de intervención en este ámbito, se incluirán en el protocolo

Externa con otros recursos de ámbito sanitario

- ▶ El personal de Trabajo Social será el referente y **centralizará la atención** de los casos de violencia contra las mujeres u otra figura sociosanitaria análoga.

Pese a ello, los **casos complejos o los de “sospecha”** se llevarán a **reunión interna de equipo**, para cuidado de la usuaria y autocuidado de la profesional, y/o también a reunión de profesionales de la disciplina; todo ello siguiendo las indicaciones legales de protección de datos, secreto profesional, etc.

También podrán abordarse los mismos en el trabajo en Red establecido dentro de la Mancomunidad (Mesa Local de coordinación, Red de infancia, etc.).
- ▶ Todos los casos de violencia contra las mujeres deberán ser **registrados**, en el soporte específico de cada recurso y siguiendo la plantilla común colectivamente establecida, con el objetivo de poder realizar un **seguimiento** y también tener **información sobre el fenómeno** en la Mancomunidad (dinámicas, tendencias, estudios, etc.)

- ▶ **La coordinación entre servicios sanitarios (Centro de Salud y Centro de Salud Mental)** deberá ser asidua, para la derivación de casos y también para su seguimiento. Las personas trabajadoras sociales o figura sociosanitaria análoga de los mismos, mantendrán reuniones sistematizadas para tal fin (urgentes si el caso lo requiere o no urgentes: cada tres meses). Dicha derivación siempre debe realizarse con el consentimiento de las mujeres usuarias.
- ▶ Si se **detecta algún caso en otro servicio sanitario que no sea el Centro de Salud** (Centros de Atención a la Salud Sexual y Reproductiva (CASSYR), Centro de Salud Mental, etc.), este se registra y se pone en conocimiento de la persona Trabajadora Social de dicho Centro de salud o figura sociosanitaria análoga, bajo consentimiento de la persona usuaria, por ser este el servicio municipal de referencia y donde se realizará el seguimiento del caso.
- ▶ El Centro de Salud Mental **notificará el alta de las supervivientes a la persona Trabajadora Social del Centro de Salud**, previa autorización de la mujer superviviente salvo en casos de extrema gravedad o en los que existan menores a cargo, para continuar con el seguimiento desde el ámbito local, que es el más cercano.

Externa con otros recursos de diversos ámbitos municipales y supramunicipales

- ▶ El EAIV es el recurso referente también, en el ámbito sanitario para la atención especializada en los casos de violencia contra las mujeres, y al que las supervivientes deberán ser prioritariamente derivadas.
- ▶ **Ámbito Salud y Ámbito Social**
 - ▶▶ El nivel de consciencia sobre la violencia vivenciada marcará las coordinaciones entre los servicios sanitarios y sociales. En cualquier caso, se considera de especial relevancia dejar constancia de que la coordinación se realizará previa autorización de la mujer superviviente salvo en los casos de extrema gravedad o en los que existan menores a su cargo.

- ▶▶ Centro de Salud Mental con la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Noáin cuando haya **sospechas** de violencia, pero esta no esté, todavía, reconocida.
- ▶▶ Centro de Salud y Centro de Salud Mental con el EAIV Comarca de Pamplona y Zona Noroeste y Noreste cuando la violencia esté **identificada**, sobre todo en aquellos casos en los que se esté recibiendo tratamiento psicológico y psiquiátrico (Centro de Salud Mental).
- ▶▶ Esta coordinación entre estos recursos, deberá llevarse a cabo a través de **reuniones asiduas y sistemáticas** y que combinarán dinámicas de urgencia o no urgencia, dependiendo las necesidades de los casos, y en las que se además del seguimiento individual de casos, se abordará la forma en la que la información (devoluciones, procesos, etc.) va a compartirse (protección de datos, anonimato en la zona rural, etc.).
- ▶▶ Se procurará que exista **una sola persona de referencia por recurso**, con el objetivo de no duplicar ni recursos, ni intervenciones y evitar “perdidas” de mujeres en los acompañamientos por su multiplicidad.
- ▶ **Ámbito Salud y Ámbito policial**
 - ▶▶ Cuando tenga lugar una situación de **urgencia, gravedad o riesgo** en los casos de violencia o las mujeres supervivientes quieran interponer una denuncia, se habilitará el protocolo a través de la llamada al 112 SOS Navarra.
- ▶ **Ámbito Salud y Ámbito Judicial**
 - ▶▶ Derivación a la Sección de Asistencia a Víctimas del Delito (SAVD) o al Instituto de Psicología Jurídica Forense (PSIMAE) a aquellos **hombres que hayan agredido a sus mujeres** y que de forma voluntaria quieran participar en los programas terapéuticos específicos.
- ▶ **Otros recursos que puedan ser necesarios en los casos de discriminaciones múltiples** (consumos activos, ejercicio de la prostitución, sinhogarismo, etc.).

Crterios y principios que rigen la atención

- ▶ La violencia contra las mujeres es un **problema de salud pública** y como tal tiene que tratarse: **priorizándolo** y **atendiendo a todas sus consecuencias** (física, mental, relacional, etc.).
- ▶ Atender al hecho de que el Centro de Salud es el recurso de **detección y atención temprana** por excelencia, debiendo fomentar las mismas.
- ▶ Utilizar los **protocolos internos existentes** dentro del ámbito sanitario, en casos de violencia contra las mujeres.
- ▶ Prestar atención a posibles **indicadores de detección** de violencia contra las mujeres, en aquellas que visitan asiduamente los servicios sanitarios sin diagnósticos concretos, refieren malestares inespecíficos, etc.
- ▶ Utilizar **la herramienta de detección común para todos los recursos**, principalmente en la primera consulta, pero también en otras. Lo que permite: 1) Tener **estándares comunes** en relación a la violencia contra las mujeres, para poder realizar análisis comparativos, investigaciones y posibles propuestas de mejora y buenas prácticas. 2) **No depender para la detección** de estos casos, ni de la **sensibilidad personal de cada profesional**, ni de la “no” **formación** del personal técnico en violencia contra las mujeres. Y 3) **evitar el no abordaje de los casos** de violencia contra las mujeres, por tener la sensación de que “**no sé lo que hacer, me queda grande o me complica la vida**”. La invisibilización de esta violencia, bien por falta de detección o bien por “mirar hacia otro lado”, puede cronificarla.
- ▶ Visibilizar **la importante dificultad en la detección y autodetección** (toma de conciencia) **de la vivencia de violencia contra las mujeres** (especialmente de la psicológica); derivado del propio proceso de violencia (silencio, minimización, ocultamiento por la culpa y la vergüenza, etc.). Para lo que es clave llevar a cabo **preguntas rutinarias de indagación protocolizadas** en este sentido; procurando que, si la mujer está especialmente reticente al abordaje, que dichas preguntas

no sean directas, le generen incomodidad y/o puedan romperse la relación de confianza.

- ▶ Abordar la **violencia sexual**, que no suele manifestarse en primera instancia en las consultas, sino que suele emerger cuando el proceso de intervención es prolongado en el tiempo y tiene lugar bajo unas características concretas (especialmente, confianza y vinculación con el/la profesional). Sobre todo, actualmente, en relación a la población joven, aunque no solo.
- ▶ Llevar a cabo **consultas individuales** cuando las mujeres van acompañadas de sus parejas heterosexuales, instándoles a ellos a quedarse fuera para poder indagar a través de los indicadores de detección o autodetección.
- ▶ **No medicalizar** ni a las mujeres en situación de violencia, ni el propio proceso (estabilizadores emocionales, etc.), ya que las revictimiza.
- ▶ **No utilización del término Síndrome de Alienación Parental (SAP) y problematización de su uso** cuando alguien lo refiere; ya que el mismo no tiene base científica, no está reconocido como enfermedad, está desaconsejada su utilización y genera fuertes consecuencias en mujeres y menores supervivientes.
- ▶ Realizar un **mapeo específico sobre violencia por grupos de mujeres**, a través de la plantilla básica, común y homogénea de indicadores, pero también mediante la **coordinación con otros ámbitos de intervención** que puedan tener un contacto más asiduo con ellas.

Intervención en el ámbito de salud



4. Procedimientos de actuación para casos de asesinato y situaciones graves por violencia contra las mujeres

Además, en este protocolo se ha querido recoger el *Procedimiento de actuación para los casos de asesinato y situaciones graves por violencia contra las mujeres*, contemplado en la *Guía para la elaboración de Protocolos Locales de Coordinación de la Actuación ante la Violencia contra las Mujeres* (2018).

El objetivo del mismo es pautar la actuación, ante los casos de violencia grave o con resultado de muerte que ocurran en cualquier momento del año en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Noain, de forma que la actuación sea inmediata y efectiva.

Dicho procedimiento recoge las **actuaciones más urgentes**, cinco más concretamente, que pueden ser complementadas junto con otras que se consideren necesarias, por parte de dicha Mancomunidad.

Procedimientos de actuación para casos de asesinato y situaciones graves por violencia contra las mujeres

1

Confirmar el hecho a través del cuerpo policial que se ha hecho cargo de la investigación

Contacto con la superviviente y/o con su familia, según el caso; para, a través de una entrevista personalizada:

- Constatar o garantizar que se está dando respuesta inmediata y profesional a las necesidades que puedan darse derivadas del hecho (jurídicas, psicológicas, información sobre recursos y ayudas, atención a hijas e hijos, etc.). Se recomienda contactar para ello con el EAIV Comarca de Pamplona y Zona Noroeste y Noreste.
- Solicitar la autorización de la víctima o de la familia para realizar desde el municipio actuaciones públicas de rechazo a lo ocurrido (respetando sus tiempos y la vivencia de la situación).

2

Convocatoria de la Asamblea de la Mancomunidad extraordinaria para la aprobación de un texto de rechazo a la violencia contra las mujeres producida y convocatoria de una concentración de repulsa.

3

- Sería aconsejable, aunque no es preciso, el permiso de la víctima/superviviente o de la familia para ejercer la acción popular

4

Contacto con el Instituto Navarro para la Igualdad (INAI) para coordinar actuaciones.

5

Convocatoria de concentración de rechazo a través de bando municipal, tablón, web, asociaciones de mujeres y grupos feministas del municipio, etc.

- En esta convocatoria se podrá dar lectura al texto de repulsa aprobado por la Asamblea de la Mancomunidad.
- Esta convocatoria se realizará en las primeras 24 horas después de tener conocimiento del hecho, siempre que se haya reunido información oficial veraz y suficiente sobre lo ocurrido.

Además, en dicho Procedimiento se recogen dos cuestiones claves:

- ▶ Por un lado, los **criterios que deben marcar la intervención en estos casos**:
 1. El **rechazo institucional** a la violencia contra las mujeres es imprescindible.
 2. **Garantizar la confidencialidad** de los hechos y el anonimato de las mujeres y de sus hijas e hijos si los tienen, cuando éstas y sus familias así lo requieran.
 3. **Evitar cualquier revictimización** de las mujeres y/o menores si las acompañan, por exposición mediática.
- ▶ Por otro lado, los contenidos de los mensajes a trasladar en textos oficiales:
 1. **Contextualizar la violencia contra las mujeres** como una grave **violación de los Derechos Humanos** que no puede quedar sin respuesta.
 2. Referirse a estos hechos como **“violencia contra las mujeres”, “violencia machista” o “violencia sexista”**. Evitar utilizar **“crimen pasional”, “violencia de pareja”, “violencia doméstica”, u “homicidio”**.
 3. **No culpabilizar** a las mujeres, **ni justificar** la violencia, por ningún motivo.
 4. **No dar información** sobre la **procedencia de las mujeres, etnia, situación personal, familiar o laboral**, ni de sus hijas e hijos si los hubiera.

En este sentido y para facilitar el abordaje de dicha violencia grave o asesinato se recoge en el propio Procedimiento de Actuación, una **propuesta de texto** para la **Convocatoria de Rechazo** que a continuación puede leerse:

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

Mapeo de recursos



I Protocolo para la actuación coordinada ante la violencia contra las mujeres en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Noáin

ÁMBITO SOCIAL

- EAIV Comarca de Pamplona y Zona Norte:

 C/ Bidaburua, 5 Villava
 Centralita 848 46 38 50
EAIV 848 46 38 60
 eaivcomarcaynorte@fundaciongizain.es

- CAIVS (Centro de Atención Integral a las Violencias Sexuales). Atención 24 horas.

 caivs@fundaciongizain.es
Llamadas 848 46 39 99
 Whatsapp 621 69 03 51

- Mancomunidad SSB de Zona Noain

NOAIN  Pza. San Miguel, 5 bajo
 948 31 82 87

BERIAIN  Pol. Morea Norte C/A, nº 8 B
 948 31 05 94

ÁMBITO SALUD

- Centros Y Consultorios de Salud

NOAIN  Pza. de los Fueros 2, P.B.
 949 36 81 55 / 948 36 81 56

BERIAIN  Calle Besaire s/nº
 948 31 04 43 / 948 31 31 09

- Centro de Salud Mental Soto de Lezkairu

 Avda. Cataluña, 10 Pamplona
 Cita previa: 948 63 30 21
Información: 948 63 30 20

PROTOCOLO VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES ZONA DE NOAIN

COORDINACIÓN E INFORMACIÓN GENERAL: PROGRAMA DE IGUALDAD MSSB ZONA NOAIN

 948 31 05 94

Lunes a viernes 09:00 - 14:30

SITUACIONES DE URGENCIA

 112 S.O.S. Navarra

- Centro de urgencias
- Asistencia jurídica permanente
- Atención psicológica de urgencia

ÁMBITO POLICIAL

- Policía Municipal Noain

 Calle La Cañada, s/nº
 605 83 40 45

- Alguaciles Beriain

 Pza. del Ayuntamiento s/nº
 696 54 70 81

- Policía Foral

 Calle Fuente de la Teja, s/n,
Pamplona
 848 42 64 03 (Brigada Asistencial)

- Guardia Civil

 Rda. San Francisco Javier, Beriain
 948 31 01 56 (062 24 horas)
EMUME extensión 5370

ÁMBITO JURÍDICO Y JUDICIAL

- Servicio de Atención Jurídica a las Mujeres (SAM)

1. A través del EAIV de Comarca de Pamplona y Zona Norte, con cita previa

2. En el Colegio de la Abogacía

 Avda. del Ejército, 2, 10º, Pamplona
 948 22 14 75

3. Oficina de Atención a Víctimas del Delito (SAVD): asesoramiento telefónico y presencial con cita previa

 Palacio de Justicia de Pamplona.
Pza Juez Elío, 1 Planta Baja

 848 42 33 76 / 848 42 13 87 /
848 42 76 71

Anexos



Anexo 1. Datos

Dada la idiosincrasia rural, se ha decidido que para proteger la intimidad de las mujeres y/o menores atendidos por casos de violencia, en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Noain, si alguien quisiese consultar los Datos aportados puede ponerse en contacto con la Técnica de Igualdad.

Anexo 2

Procedimiento de Ámbito Policial anexo a los Protocolos Locales de Coordinación de la Actuación ante la Violencia contra las Mujeres en Navarra (2020).

Anexo 3

Informe sobre el análisis realizado en relación con el modelo de intervención en los casos de violencia contra las mujeres en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Noain; para el desarrollo del *I Protocolo para la actuación coordinada ante la violencia contra las mujeres en dicha Mancomunidad*.

Anexo 2. Procedimiento de Ámbito Policial anexo a los Protocolos Locales de Coordinación de la Actuación ante la Violencia contra las Mujeres en Navarra (2020).

Anexo 3. Informe sobre el análisis realizado en relación con el modelo de intervención en los casos de violencia contra las mujeres en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Noain; para el desarrollo del / *Protocolo para la actuación coordinada ante la violencia contra las mujeres en dicha Mancomunidad*