

II PROTOCOLO LOCAL PARA LA COORDINACIÓN DE LA ACTUACIÓN ANTE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN ANSOÁIN



Ayuntamiento de Ansoáin
Antsoaingo Udala



TÍTULO

II PROTOCOLO LOCAL PARA LA COORDINACIÓN DE LA ACTUACIÓN ANTE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN ANSOÁIN

IMPULSA

Ayuntamiento de Ansoáin. Servicio de Igualdad.

FINANCIA

Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad, a través de la Secretaría de Estado de Igualdad. Pacto de Estado contra la Violencia de Género.

ASISTENCIA TÉCNICA

IBAIN Consultoría, S.L.

RELACIÓN DE LOS RECURSOS PÚBLICOS CON PRESENCIA EN ANSOÁIN QUE HAN PARTICIPADO EN LA ELABORACIÓN DEL PROTOCOLO

- ▶ Servicio de Igualdad del Ayuntamiento de Ansoáin.
- ▶ Servicio de Policía Municipal del Ayuntamiento de Ansoáin.
- ▶ Mancomunidad de Servicios Sociales de Ansoáin, Berriozar, Berrioplano, Iza y Juslapeña.
- ▶ Equipo de Atención Integral a Víctimas de la Violencia de Género de Comarca de Pamplona y Zona Norte.
- ▶ Centro de Salud de Ansoáin.
- ▶ Centro de Salud Mental de Ansoáin.
- ▶ Policía Foral.
- ▶ Guardia Civil.

MARZO 2020

ÍNDICE

1.	PRESENTACIÓN	3
2.	ACUERDO DE LOS RECURSOS PÚBLICOS CON PRESENCIA EN ANSOÁIN	5
3.	OBJETIVOS DEL PROTOCOLO	12
4.	CONCEPTUALIZACIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN EL PROTOCOLO	14
5.	EL MODELO DE INTERVENCIÓN ANTE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES DEL PROTOCOLO ..	17
6.	PROCEDIMIENTOS DE ACTUACIÓN POR ÁMBITOS	21
	1.PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN PARA LOS RECURSOS DE ÁMBITO SOCIAL	24
	2.PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN PARA LOS RECURSOS DE ÁMBITO POLICIAL	32
	3.PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN PARA LOS RECURSOS DE ÁMBITO SANITARIO	38
7.	CLAVES PARA LA COORDINACIÓN POR ÁMBITOS.....	45
8.	LA COMUNICACIÓN MUNICIPAL ANTE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES	49
9.	SISTEMA DE GESTIÓN DEL PROTOCOLO	54
10.	MAPA DE RECURSOS PARA PROFESIONALES	61
	RELACIÓN DE SIGLAS, ACRÓNIMOS Y OTRAS REFERENCIAS	63

1. PRESENTACIÓN

1. PRESENTACIÓN

La violencia contra las mujeres constituye una grave violación de los derechos humanos que condiciona la vida de millones de mujeres y niñas en el mundo. Esta realidad no es ajena a la localidad de Ansoáin, cuyo Ayuntamiento lleva desplegando desde hace años una intervención intencionada para prevenir la violencia contra las mujeres y contribuir a que su abordaje se realice de forma coordinada e integral.

Para articular esta intervención, desde el Ayuntamiento de Ansoáin se han ido poniendo en marcha diferentes mecanismos de trabajo que han buscado, por un lado, una comunicación estable entre aquellos recursos con presencia en el municipio vinculados a la atención a la violencia contra las mujeres y, por otro lado, la generación de pautas homogéneas de actuación que contribuyan a incrementar la seguridad de las víctimas supervivientes de la violencia contra las mujeres, evitando su revictimización. En este sentido, conviene destacar tres hitos en la intervención municipal ante la violencia contra las mujeres, de diferente nivel, cuya implementación progresiva ha supuesto un avance en el modelo de atención a la violencia contra las mujeres en Ansoáin:

- ▶ La aprobación del **I Protocolo de actuación local contra la violencia hacia las mujeres en Ansoáin**, en el año 2011, que ha sido el marco de coordinación y colaboración entre los recursos municipales o con presencia en el municipio de ámbito social, policial, de salud, de educación y de igualdad.
- ▶ La adhesión en el año 2018 de la **Policía Local de Ansoáin** al **Sistema VioGen**, Sistema de Seguimiento Integral de los casos de Violencia de Género de la Secretaría de Estado de Seguridad del Ministerio del Interior y la firma de un **Protocolo de colaboración para la atención policial de mujeres en situación de violencia de género en el municipio de Ansoáin**.
- ▶ La elaboración en el año 2018 de un **Protocolo Local para la Prevención y Atención de Agresiones Sexistas en espacios festivos**, como procedimiento específico para dar respuesta a esta manifestación de la violencia contra las mujeres en contextos de fiestas del municipio y de ocio.

Los mecanismos descritos permiten dimensionar la importancia de la coordinación para que la respuesta local a la violencia contra las mujeres sea integral, sistemática y multidisciplinar, por tanto, efectiva. Puesto que los mecanismos que sostienen la coordinación no son estáticos y tienen que irse adaptando a los avances normativos (leyes, políticas, acuerdos y protocolos), técnicos y sociales que se han ido sucediendo en materia de violencia contra las mujeres en los últimos años, en especial a la **Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres**¹, se elabora este **II Protocolo Local para la Coordinación de la Actuación ante la Violencia Contra las Mujeres en Ansoáin**. Este protocolo, que actualiza y completa el elaborado en el año 2011 por el Ayuntamiento de Ansoáin, no sólo expresa la actitud proactiva del municipio ante la violencia contra las mujeres, sino la responsabilidad de quienes lo suscriben con la mejora de la atención desde un enfoque basado en derechos, especialmente el derecho de las mujeres y niñas a vivir sin miedo, ni violencia.

¹ En adelante LFVM

2. ACUERDO DE LOS RECURSOS PÚBLICOS CON PRESENCIA EN ANSOÁIN

2. ACUERDO DE LOS RECURSOS PÚBLICOS CON PRESENCIA EN ANSOÁIN

En Ansoáin, a 24 de junio de 2020

SE REUNEN:

- D. Ander Andoni Oroz Casimiro, en representación del Ayuntamiento de Ansoáin,
- D. Francisco Javier Vilchez López, en representación de la Mancomunidad de Servicios Sociales de Ansoáin, Berriozar, Berrioplano, Iza y Juslapeña,
- D^a. Eva Istúriz García, en representación del Instituto Navarro para la Igualdad/ Nafarroako Berdintasunerako Institutua,
- D^a Monserrat de la Fuente Hurtado, en representación del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea,
- D^a. Mónica Magno Villanueva, en representación del Centro de Salud de Ansoáin,
- D. Jose Antonio Agüero Goñi, en representación del Centro de Salud Mental de Ansoáin,
- D. Jesús Solabre Goñi, en representación de Policía Foral de Navarra,
- D. Victor Manuel Obarrio Sánchez, en representación de Guardia Civil,
- D. Jesús M^a González García, en representación del Cuerpo Nacional de Policía.

EXPONEN:

- 1 La violencia que se ejerce contra las mujeres, por el hecho de ser mujeres, es estructural y constituye una grave violación de los derechos humanos. Esta violencia se da en todos los países y contextos, para todas las realidades económicas, sociales y culturales, ya que se sustenta en el patriarcado, que es el sistema que explica, construye y mantiene la relaciones asimétricas y jerárquicas de poder entre hombres y mujeres (dominación masculina y subordinación de las mujeres).
- 2 La violencia contra las mujeres tiene diferentes manifestaciones. La violencia en la pareja o expareja, las diferentes manifestaciones de la violencia sexual, el feminicidio, la trata de mujeres y niñas, la explotación sexual, el matrimonio a edad temprana, matrimonio concertado o forzado, la mutilación genital femenina, así como cualquier otra forma de violencia que lesione o sea susceptible de lesionar la dignidad, la integridad o la libertad de las mujeres que se halle prevista en los tratados internacionales, en el Código Penal español o en la normativa estatal o foral, son algunas de estas manifestaciones.
- 3 Las formas de violencia ejercida contra las mujeres, en cualquiera de las manifestaciones señaladas, tienen como consecuencia para todas las víctimas daños o sufrimientos de naturaleza física, sexual, psicológica y/o económica.
- 4 Tal y como recoge la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres, las supervivientes son las víctimas de la violencia contra las mujeres que han emprendido un proceso de recuperación con el objeto de superar la violencia vivida. Las hijas e hijos de las mujeres víctimas de violencia que conviven en el entorno violento, por estar directamente afectadas por esta violencia, también son víctimas directas de la violencia contra las mujeres.

- 5 El abordaje de la violencia contra las mujeres requiere de una intervención con enfoque de género, de calidad, que incida en sus causas y consecuencias y que tenga en cuenta que los impactos de la violencia contra las mujeres en las vidas de las supervivientes y de sus hijas e hijos son diferentes.
- 6 La edad, el desconocimiento del idioma, la precariedad en el empleo, la falta de autonomía económica, la pobreza, la discapacidad, la situación administrativa de residencia en el caso de mujeres migradas, tener hijas e hijos, junto con otras variables y realidades, pueden incrementar la vulnerabilidad de las mujeres que viven esta violencia y hacer más largos en el tiempo y frágiles los procesos de reparación del daño.
- 7 El Ayuntamiento de Ansoáin tiene la responsabilidad de dar respuesta con la debida diligencia a la violencia contra las mujeres en el municipio, promoviendo los mecanismos necesarios para que la intervención que se realiza desde los diferentes ámbitos sea coordinada y se evite la revictimización de las supervivientes y de sus hijas e hijos.

Existen numerosas referencias normativas y programáticas de ámbito local, autonómico, estatal, europeo e internacional que establecen la responsabilidad de las Instituciones Públicas de promover una intervención coordinada, estableciendo procedimientos homogéneos de actuación, de forma que se garantice una atención y protección integral desde los ámbitos social, policial, sanitario, educativo, jurídico y judicial. Debido al carácter extenso y de diferente rango de esta normativa, a continuación se nombra la más relevante para el objeto de este Protocolo.

→ **ÁMBITO LOCAL**

Ordenanza de Igualdad entre Mujeres y hombres del Ayuntamiento de Ansoáin (2019).

→ **ÁMBITO AUTONÓMICO**

Leyes Forales:

Ley Foral 17/2019, de 4 de abril, de Igualdad entre Mujeres y Hombres.

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

Otra normativa:

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).

Otra información marco de referencia a nivel autonómico:

Itinerario de Gobierno de Navarra para la Planificación, Gestión y Evaluación del trabajo de las Áreas de Igualdad Municipales (2015).

→ **ÁMBITO ESTATAL**

Pacto de Estado contra la violencia de Género (2017).

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

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.

→ 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 en Nueva York en 2020 (Pekin+25).

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).

- 8 Los avances normativos descritos, así como otros de tipo técnico y social que se han producido en materia de violencia contra las mujeres han hecho necesario que se actualice y mejore el I Protocolo de actuación local contra la violencia hacia las mujeres en Ansoáin, vigente entre noviembre de 2011 y noviembre de 2019.

ACUERDAN:

Primero. Suscribir el II Protocolo Local para la Coordinación de la Actuación ante la violencia contra las mujeres en Ansoáin, como nuevo mecanismo de coordinación municipal para dar soporte a las actuaciones que desde los diferentes recursos con presencia en el municipio se realizan para atender de forma integral a las supervivientes de la violencia contra las mujeres y a sus hijas e hijos. Este protocolo permite generar las condiciones para una adecuada colaboración entre las instituciones y agentes firmantes del mismo, estableciendo pautas de actuación y herramientas de intervención homogéneas y de calidad, desde el respeto a sus respectivas competencias.

Segundo. Destinar los recursos materiales, humanos y técnicos necesarios para la implementación, aplicación, seguimiento y evaluación del protocolo, que incluye la participación en las reuniones de trabajo y el compromiso activo con los programas de trabajo que se establezcan.

Tercero. Facilitar la capacitación en materia de igualdad y violencia contra las mujeres de quienes participan en el protocolo, impulsando acciones de formación y/o posibilitando la asistencia de estas personas a otras acciones o itinerarios formativos convocados tanto desde el Ayuntamiento de Ansoáin, como desde otros organismos públicos. La capacitación de las y los profesionales en violencia contra las mujeres constituye una garantía para la aplicación de este Protocolo.

Cuarto. Adecuar la intervención que se realiza en materia de violencia contra las mujeres a los principios rectores de la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres, a su conceptualización de la violencia contra las mujeres y al modelo de actuación que esta norma de referencia para la Comunidad Foral de Navarra establece y que se concreta en este Protocolo para el municipio de Ansoáin.

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

Sexto. Con el objeto de dar operatividad al Protocolo, posibilitar su implementación, seguimiento y la evaluación del mismo, así como hacer efectiva la coordinación entre las organizaciones con responsabilidad en el abordaje de la violencia contra las mujeres en Ansoáin, se creará una **Mesa de Coordinación Local**, MCL, como órgano colegiado de análisis y trabajo. La constitución de la MCL, que es un espacio de trabajo de carácter técnico, se realizará con posterioridad a la firma de este Acuerdo y en el plazo máximo de dos meses desde su entrada en vigor.

La Mesa de Coordinación Local tendrá, como mínimo, la siguiente composición:

- ▶ Servicio de Igualdad del Ayuntamiento de Ansoáin.
- ▶ Servicio de Policía Municipal del Ayuntamiento de Ansoáin.
- ▶ Mancomunidad de Servicios Sociales de Ansoáin, Berriozar, Berrioplano, Iza y Juslapeña.
- ▶ Equipo de Atención Integral a Víctimas de la Violencia de Género de Comarca de Pamplona y Zona Norte.
- ▶ Centro de Salud de Ansoáin.
- ▶ Centro de Salud Mental de Ansoáin.

La presidencia y la secretaría de la Mesa de Coordinación Local la ostentará la Concejala de Igualdad y la Técnica de Igualdad del Ayuntamiento de Ansoáin, respectivamente. Cada área o entidad integrante de la Mesa Local de Coordinación designará a una persona que será quien le represente en este espacio. Las partes firmantes de este Acuerdo podrán nombrar a cuantas personas consideren oportunas para formar parte de la Mesa de Coordinación Local en orden al mejor cumplimiento de sus objetivos.

Séptimo: Serán funciones de la Mesa de Coordinación Local:

- a) Conocer y facilitar la implementación de este Protocolo y sus procedimientos de trabajo por ámbitos, a partir de los planes de trabajo bienales.
- b) Establecer criterios de actuación conjunta para la detección precoz de casos y su derivación eficaz y con la mayor celeridad posible a otros agentes especializados del sistema de atención a la violencia contra las mujeres con presencia en Ansoáin.
- c) Identificar posibles desajustes en la coordinación e incorporar o proponer las reorientaciones necesarias.
- d) Comunicar al Instituto Navarro para la Igualdad/ Nafarroako Berdintasunerako, INAI/NABI, las incidencias que con relación al cumplimiento de este protocolo y, de forma más amplia y general, a lo recogido en el III Acuerdo Interinstitucional para la

Coordinación ante la Violencia contra las Mujeres en Navarra, se identifiquen para el municipio de Ansoáin. La MCL también trasladará las incidencias identificadas al recurso o recursos que motivan su elaboración. Las incidencias, para ser trasladadas, deberán estar razonadas y contar con el apoyo de al menos tres cuartas partes de la MCL (cada recurso que la integre tendrá un voto).

- e) Conocer y analizar, con carácter anual, la incidencia de la violencia contra las mujeres en Ansoáin.
- f) Facilitar con carácter anual información homogénea sobre la atención a la violencia contra las mujeres en los diferentes ámbitos representados en la MCL, así como aprobar el informe global anual que recoja de forma sintética esta información.
- g) Realizar acciones de comunicación de este protocolo tanto internas, en cada recurso, como externas, a partir de los planes bienales de trabajo.
- h) Trasladar a las partes firmantes de este Acuerdo, a la Federación Navarra de Municipios y Concejos, a la Comisión de Asuntos Sociales y Convivencia del Ayuntamiento de Ansoáin, a las asociaciones de mujeres, grupos feministas y a la ciudadanía de Ansoáin, así como a otras entidades que se consideren relevantes en materia de violencia contra las mujeres en el municipio, un informe anual del trabajo realizado en el marco de este protocolo.

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

Noveno. Con el fin de prestar el apoyo y contraste a la Mesa de Coordinación Local, se podrán convocar Grupos Técnicos de trabajo, que se crearán en función de los programas de trabajo y necesidades identificadas en el marco de este Protocolo.

Décimo. Serán obligaciones de la Mesa de Coordinación Local la elaboración de un informe anual sobre la incidencia de la violencia contra las mujeres en Ansoáin y los resultados de su abordaje en el municipio, así como el diseño de planes de trabajo bienales, para la puesta en marcha de este protocolo.

Decimoprimer. Desde el Ayuntamiento de Ansoáin, a través del servicio de igualdad municipal, se destinará un presupuesto anual específico para la puesta en marcha del Protocolo. Las acciones que realicen las entidades firmantes de este Protocolo a partir de los planes de trabajo bienales se asumirán con cargo a sus propias partidas presupuestarias.

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

Decimotercero. El protocolo se revisará anualmente y su implementación se evaluará de forma externa cada cuatro años desde el momento de su firma.

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

**POR EL AYUNTAMIENTO DE
ANSOÁIN**

D. Ander Andoni Oroz Casimiro

**POR EL INSTITUTO NAVARRO PARA
LA IGUALDAD/
NAFARROAKO
BERDINTASUNERAKO INSTITUTUA**

D^a. Eva Istúriz García

**POR EL CENTRO DE SALUD DE
ANSOÁIN**

D^a. Mónica Magno Villanueva

**POR POLICÍA FORAL DE
NAVARRA**

D. Jesús Solabre Goñi

**POR EL CUERPO NACIONAL DE
POLICÍA**

D. Jesús M^a González García

**POR LA MANCOMUNIDAD DE
SERVICIOS SOCIALES DE ANSOÁIN,
BERRIOZAR, BERRIOPLANO, IZA Y
JUSLAPEÑA.**

D. Francisco Javier Vilchez López

**POR EL SERVICIO NAVARRO DE
SALUD-OSASUNBIDEA**

D^a Monserrat de la Fuente Hurtado

**POR EL CENTRO DE SALUD
MENTAL DE ANSOÁIN**

D. Jose Antonio Agüero Goñi

POR GUARDIA CIVIL

D. Victor Manuel Obarrio Sánchez

3. OBJETIVOS DEL PROTOCOLO

3. OBJETIVOS DEL PROTOCOLO

El Artículo 20 de la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres señala que la “Administración Foral elaborará, en colaboración con las entidades locales de su ámbito territorial, protocolos específicos de detección, actuación y derivación, de acuerdo con su implicación y funcionamiento en estos procesos”. Así mismo, la norma foral indica que estos protocolos incluirán pautas sobre cómo actuar ante las diferentes formas de violencia contra las mujeres. En este contexto, en los siguientes apartados se concreta el protocolo de coordinación de la actuación en materia de violencia contra las mujeres para el municipio de Ansoáin, comenzando por la descripción de sus objetivos.

→ OBJETIVO GENERAL

Posibilitar una intervención coordinada, especializada, integral, de calidad y con enfoque de género desde todos los recursos públicos con presencia en Ansoáin que intervienen en materia de violencia contra las mujeres.

→ OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ▶ Generar mecanismos estables de coordinación y colaboración entre el Ayuntamiento de Ansoáin y otras instituciones supramunicipales con responsabilidad en el sistema público de atención integral a la violencia contra las mujeres.
- ▶ Mejorar la comunicación entre quienes intervienen en Ansoáin en materia de violencia contra las mujeres (prevención, detección, atención, protección y recuperación).
- ▶ Disponer de información real, anónima, actualizada y comparable que permita analizar el impacto de la violencia contra las mujeres en Ansoáin y los resultados de la intervención, así como identificar y dar cauce a las mejoras que requiere su abordaje.
- ▶ Homogeneizar la atención y adaptar la intervención a la realidad de Ansoáin, evitando la revictimización de las víctimas supervivientes de la violencia contra las mujeres.
- ▶ Profesionalizar la intervención en materia de violencia contra las mujeres, de forma que desde el modelo de atención se contribuya al empoderamiento de las supervivientes.
- ▶ Expresar el rechazo público a la violencia contra las mujeres y sensibilizar a la ciudadanía sobre el impacto de esta realidad en Ansoáin, eliminando los prejuicios y estereotipos machistas y misóginos que existen sobre ella.

4. CONCEPTUALIZACIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN EL PROTOCOLO

4. CONCEPTUALIZACIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN EL PROTOCOLO

Este protocolo asume y utiliza la terminología de la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, contra la violencia hacia las mujeres, por tanto, el tratamiento de la violencia contra las mujeres (definición de violencia contra las mujeres, formas y manifestaciones de la violencia contra las mujeres, recopilación y análisis de la información referida a la violencia contra las mujeres, etc.) se alinean tanto con la norma foral, como con otra normativa internacional que como el Convenio de Estambul, le son de aplicación. A continuación se recogen algunas de las definiciones que se utilizan en el protocolo:

- ➔ **Violencia contra las mujeres o violencia de género:** Se entiende por violencia contra las mujeres o violencia de género a la que se ejerce contra éstas por el hecho de serlo o que les afecta de forma desproporcionada como manifestación de la discriminación por motivo de género y que implique o pueda implicar daños o sufrimientos de naturaleza física, psicológica, sexual o económica, incluidas las amenazas, intimidaciones y coacciones o la privación arbitraria de la libertad, en la vida pública o privada. Las niñas menores de edad también son víctimas de la violencia contra las mujeres.
- ➔ **Supervivientes de la violencia:** Son supervivientes de la violencia las víctimas de la violencia contra las mujeres que han emprendido un proceso de recuperación, con el objetivo de superar el proceso de violencia sufrida. Las hijas e hijos de las mujeres víctimas de la violencia son víctimas directas y/o supervivientes de esta violencia.
- ➔ **Víctimas de la violencia contra las mujeres:** Son víctimas de violencia contra las mujeres que han sufrido las consecuencias directas o en primera persona de los actos violentos, así como las hijas e hijos de éstas que conviven en el entorno violento y que, por situación de vulnerabilidad, están directamente afectadas por dicha violencia.
- ➔ Se consideran **manifestaciones de la violencia** contra las mujeres las siguientes:
 - ▶ **La violencia en la pareja o expareja.** La violencia física, psicológica, económica o sexual ejercida contra una mujer por el hombre que es o ha sido su cónyuge o con el que mantiene o ha mantenido relaciones similares de afectividad, con o sin convivencia, incluida su repercusión en los niños y las niñas que conviven en el entorno violento.
 - ▶ **Las diferentes manifestaciones de la violencia sexual.** La violencia sexual contra mujeres y niñas incluye la agresión sexual, el abuso sexual, el acoso sexual en el ámbito laboral o educativo y el abuso sexual cometido en las esferas familiar, comunitaria, educativa, laboral, así como en el espacio público.
 - ▶ **El feminicidio.** Los homicidios cometidos en el ámbito de la pareja o expareja, así como otros crímenes que revelan que la base de la violencia es la discriminación por motivos de género, entendiendo por tales el asesinato vinculado a la violencia sexual, el asesinato en el ámbito de la prostitución y la trata de mujeres, los asesinatos por motivos de honor, el infanticidio de niñas y las muertes por motivos de dote.
 - ▶ **La trata de mujeres y niñas.** La captación, transporte, traslado, acogimiento o recepción de mujeres o niñas, incluido el intercambio o la transferencia de control sobre estas personas, por medio de amenazas o uso de la fuerza u otras formas de coacción, el rapto, el fraude, el engaño, el abuso de poder o situación de

vulnerabilidad, o mediante la entrega o recepción de pagos o beneficios para obtener el consentimiento de una persona que posea el control sobre las mujeres o niñas, con la finalidad de explotación sexual, laboral o matrimonio servil.

- ▶ **La explotación sexual.** La obtención de beneficios financieros o de otra índole por la participación de mujeres y niñas mediante la utilización de violencia, la intimidación, el engaño o el abuso de una situación de superioridad o de vulnerabilidad de la víctima en el ejercicio de la prostitución, la servidumbre sexual u otros tipos de servicios sexuales, incluidos actos pornográficos o la producción de material pornográfico.
 - ▶ **El matrimonio a edad temprana, matrimonio concertado o forzado.** Un matrimonio en el que no ha existido un consentimiento libre y pleno para su celebración, bien porque ha sido fruto de un acuerdo entre terceras personas, ajeno a la voluntad de la mujer, bien porque se celebra bajo condiciones de intimidación o violencia o porque no se ha alcanzado la edad prevista legalmente para otorgar dicho consentimiento.
 - ▶ **La mutilación genital femenina.** Cualquier procedimiento que implique o pueda implicar una eliminación total o parcial de los genitales femeninos o produzca lesiones en los mismos, aunque exista consentimiento expreso o tácito de la mujer o la niña.
 - ▶ Cualquier otra forma de violencia que lesione o sea susceptible de lesionar la dignidad, la integridad o la libertad de las mujeres que se halle prevista en los tratados internacionales, en el Código Penal español o en la normativa estatal o foral.
- ➔ Las **formas de violencia** señaladas tienen como consecuencia un daño o sufrimiento de naturaleza **física, sexual, psicológica o económica**, derivados de los siguientes actos:
- ▶ **Violencia física:** Cualquier acto violento contra el cuerpo de la mujer, con resultado o riesgo de producir lesión física o daño.
 - ▶ **Violencia psicológica:** Cualquier conducta, verbal o no verbal, como las amenazas, las coacciones, las humillaciones o vejaciones, la exigencia de sumisión, el acoso, la coerción o los insultos, que produzcan en la mujer algún tipo de sufrimiento, desvalorización, aislamiento o limitaciones de su ámbito de libertad.
 - ▶ **Violencia económica:** La privación intencionada, y no justificada legalmente, de recursos para el bienestar físico o psicológico de la mujer y de sus hijas e hijos o la discriminación en la disposición de los recursos compartidos en el ámbito de la convivencia de pareja.
 - ▶ **Violencia sexual:** Cualquier acto de naturaleza sexual no consentido, en la que medie violencia, intimidación, prevalencia o manipulación emocional, incluida la exhibición, la observación y la imposición de relaciones sexuales.

5. MODELO DE INTERVENCIÓN ANTE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES DEL PROTOCOLO

5. EL MODELO DE INTERVENCIÓN ANTE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES DEL PROTOCOLO

El conjunto de actuaciones impulsadas por las partes firmantes de este protocolo se realizarán desde el enfoque de la Ley Foral 14/2015, que exige que la intervención en materia de violencia contra las mujeres se rija por los principios de **respeto, protección y promoción de los Derechos Humanos, “debida diligencia”, enfoque de género y prohibición expresa de mediación, prohibición de discriminación, atención a la discriminación múltiple, respuesta integral y coordinación, respeto y no revictimización, responsabilidad y participación**. La toma en consideración de estos principios transforma el modelo de atención del conjunto de recursos que intervienen en Ansoáin en materia de violencia contra las mujeres, cuyo horizonte común es que la atención, desde todos los ámbitos, contribuya al empoderamiento de las mujeres y niñas.

La concreción de los principios rectores de la LFVM en este protocolo y el hecho de que el horizonte de la intervención profesional sea el empoderamiento de las mujeres y niñas supone que el conjunto de entidades que participan en este protocolo despliega un **modelo de atención** que comparte los preceptos que se detallan a continuación y que se concretan, para los diferentes ámbitos de actuación, más adelante.

EL EMPODERAMIENTO DE LAS SUPERVIVIENTES DE LA VIOLENCIA EN ANSOÁIN A TRAVÉS DEL MODELO DE ATENCIÓN

- ▶ La actuación desde todos los ámbitos se realizará desde el respeto, protección y promoción de los Derechos Humanos de las mujeres y de sus hijas e hijos, especialmente el derecho a la salud y a una vida libre y sin violencia.
- ▶ La intervención tendrá carácter integral, se realizará de forma coordinada, rápida (sobre todo en la primera atención) y será personalizada.
- ▶ La atención a las víctimas supervivientes de la violencia contra las mujeres será especializada, por lo que las y los profesionales tendrán la capacitación necesaria para desplegar el modelo de intervención previsto en este protocolo en su actuación.
- ▶ La atención desplegada desde todos los recursos se realizará garantizando la seguridad de todas las víctimas supervivientes y posibilitando que éstas no estén, ni se pongan en riesgo.
- ▶ Se tendrá en cuenta la percepción individual y subjetiva del riesgo o peligro que relatan las supervivientes.
- ▶ Se evitará la revictimización de las supervivientes y sus hijas e hijos, garantizando su anonimato, posibilitando la intimidad en los espacios de atención, así como agilizando y también reduciendo los trámites administrativos que implica su acceso y participación en los recursos y servicios públicos.
- ▶ La decisión de interponer una denuncia es de las mujeres y se respetará su opinión en cuanto a ello. Se trasladará a las mujeres información detallada sobre qué supone la interposición de una denuncia en su proceso y siempre con carácter previo a la misma. Se buscará que esta información sea trasladada desde el Servicio de Atención Jurídica a las Mujeres (SAM).

- ▶ Se procurará atender a las mujeres a solas, en espacios adecuados que faciliten la comunicación, el respeto a la intimidad y que permitan generar una relación de confianza entre las supervivientes y el o la profesional que las acompaña.
- ▶ Se tendrá en cuenta que las mujeres pueden acudir a los recursos y servicios acompañadas de sus hijas o hijos y que hay que articular espacios adecuados y separados de los espacios donde se atiende a las mujeres para ello.
- ▶ Se tomará en consideración que las mujeres no suelen manifestar expresamente estar enfrentando violencia, que tienen dificultades para verbalizarla y ponerle nombre y/o que no son muchas veces conscientes de vivirla. Cuando exista sospecha de violencia, se utilizarán preguntas que faciliten que esta situación pueda expresarse y se hará un seguimiento permanente del caso, prestando atención a otros indicadores (antecedentes personales e historia de vida, motivos de la atención, repetición de lesiones, incongruencias entre las lesiones y su origen, comportamiento no verbal, etc.), tal y como se detalla en este protocolo en los diferentes procedimientos de trabajo.
- ▶ El conjunto de entidades que firman el protocolo posibilitarán que la atención se organice de forma que las y los profesionales puedan dedicar a la atención de los casos de violencia contra las mujeres todo el tiempo que éstos requieran, respetando el carácter no lineal y único de cada proceso.
- ▶ Se buscará la complementariedad de los mensajes proporcionados desde los diferentes ámbitos de intervención, respetando la directriz trazada desde cada ámbito de especialización y no generando falsas expectativas en las mujeres.
- ▶ Se abordarán, como parte de la intervención, la culpa, el miedo, la vergüenza y el estigma que provoca la violencia en las mujeres, como vías para reparar su autoestima, autonomía y promover su autocuidado.
- ▶ La mediación entre víctima y agresor en los casos de violencia contra las mujeres está prohibida, por lo tanto, la terapia de pareja, la mediación familiar o cualquier otra estrategia de intervención que se realice con el mismo objetivo, no se contemplan como parte del modelo de atención de este protocolo.
- ▶ La intervención profesional partirá del reconocimiento de todas las mujeres como iguales, por lo que quedan prohibidas actuaciones donde se observen directa o indirectamente discriminaciones basadas en el género y en otras desigualdades que además de la violencia contra las mujeres, éstas enfrentan: lengua, religión, situación y capacidad económica, orientación sexual, origen étnico, formación, edad, estado de salud, discapacidad, el estatus de migrante o la situación administrativa de residencia, entre otras.
- ▶ La intervención se desarrollará reconociendo el derecho de todas las mujeres a acceder al conjunto de recursos y servicios de la red pública de atención, protección y recuperación, independientemente del lugar de Ansoáin en el que vivan.
- ▶ Se posibilitará que las víctimas supervivientes puedan comunicarse con las y los profesionales en su idioma habitual, poniendo los medios adecuados para ello. Además, la comunicación con las supervivientes se realizará a través de un lenguaje que evite tecnicismos y que sea comprensible para todas ellas.

- ▶ Desde el reconocimiento a que las mujeres pueden enfrentar múltiples desigualdades, la intervención profesional se desplegará de forma no asistencialista, ni paternalista, ni misógina, ni machista, ni etnocéntrica.
- ▶ Los procesos de atención serán individuales, se conocerán los itinerarios seguidos por las mujeres y la persona de referencia en cada recurso, con el objeto de evitar duplicidades.
- ▶ Se respetarán los tiempos y ritmos de las mujeres, no cuestionando sus relatos y no juzgando o restando valor a sus decisiones.
- ▶ Se contemplarán, como parte del proceso de reparación, medidas dirigidas a la ciudadanía para la reparación colectiva del daño.
- ▶ El conjunto de profesionales de la red local de atención a la violencia conocerá que los procesos de salida de la violencia pueden tener retornos, evitando así culpabilizar a las mujeres por ello y abandonando sentimientos de frustración ante la intervención realizada.
- ▶ Se tendrá en cuenta y se recogerá la opinión y valoración que las víctimas supervivientes de la violencia hacen de la atención prestada, a través de cuestionarios donde se recoja su opinión sobre la atención recibida. En ausencia de ellos, se podrá utilizar otra técnica de recogida de esta información.

6. PROCEDIMIENTOS DE ACTUACIÓN POR ÁMBITOS

6. PROCEDIMIENTOS DE ACTUACIÓN POR ÁMBITOS

En este apartado se concretan tres procedimientos de actuación conjunta para los recursos que participan en este protocolo desde los **ámbitos social, policial y de salud**. Aunque la intervención en materia de violencia contra las mujeres afecta a una diversidad de recursos de distinto carácter, para la identificación y elaboración de los procedimientos de trabajo que se desarrollan a continuación se ha tenido en cuenta que sean procedimientos donde participen recursos municipales o recursos con presencia en el municipio de Ansoáin, que sean recursos que formen parte de la red pública de atención a la violencia contra las mujeres y que requieran para desplegar su actuación de la coordinación y colaboración con otros recursos.

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

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

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

7. La Mesa de Coordinación Local de Ansoáin podrá elaborar un **informe de incidencias** en aquellos casos en los que no se dé cumplimiento a lo establecido en este protocolo o, de forma más amplia y general, a lo recogido en el III Acuerdo Interinstitucional para la coordinación ante la violencia contra las mujeres en Navarra. Este informe se trasladará a la institución que representa al recurso o recursos que motivan la elaboración de la incidencia y a la Dirección Gerencia del Instituto Navarro para la Igualdad/Nafarroako Berdintasunerako Institutua, que preside la Comisión de Seguimiento del III Acuerdo Interinstitucional para la Coordinación ante la violencia contra las mujeres en Navarra, para su valoración y toma en consideración.
8. La actuación del **Servicio de Igualdad** municipal en materia de violencia contra las mujeres se ha pautado dentro del ámbito social, por su colaboración directa para determinadas situaciones con los recursos de este ámbito. No obstante, como se detallará en el apartado relacionado con la gestión del protocolo, su **intervención es más extensa y transversal**, ya que además de intervenir en materia de prevención, este servicio es el responsable de la coordinación y seguimiento del protocolo. Estas funciones del Servicio de Igualdad no eximen al resto de agentes que participan en el protocolo de movilizarse de forma activa en torno al mismo.

1. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN PARA LOS RECURSOS DE ÁMBITO SOCIAL

1. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN PARA LOS RECURSOS DE ÁMBITO SOCIAL

1.1 RECURSOS DESTINATARIOS DEL PROCEDIMIENTO Y FUNCIONES EN EL PROTOCOLO

▶ RECURSOS DESTINATARIOS:

1. Servicio de Igualdad del Ayuntamiento de Ansoáin.
2. Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de los Ayuntamientos de Ansoáin, Berrioplano, Berriozar, Iza y Juslapeña.
3. Equipo de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género de Comarca de Pamplona y Zona Norte (EAIV Comarca de Pamplona y Zona Norte).

▶ FUNCIONES:

⇒ Servicio de Igualdad

- Prevención, sensibilización, investigación y coordinación.
- Primera acogida de casos urgentes que llegan directamente al Servicio de Igualdad y derivación a recursos especializados.
- Atención psicológica en las situaciones que recoge el protocolo a través del “Programa de prevención y atención de la violencia hacia las mujeres y su empoderamiento”.

⇒ Mancomunidad de Servicios Sociales de Base (MSSB)

- Detección de casos de violencia contra las mujeres, información y primera acogida.
- Derivación de casos a recursos especializados y seguimiento de los mismos.
- Atención social de los casos que no quieran acudir a otros recursos especializados.
- Gestión del Servicio Telefónico de Atención y Protección a las víctimas de la violencia de género (ATENPRO).

⇒ EAIV Comarca de Pamplona y Zona Norte

- Atención especializada e integral de tipo social, psicológico, educativo y jurídico (a través del Servicio de Atención Jurídica a las Mujeres, SAM) a las supervivientes de la violencia contra las mujeres durante su proceso de recuperación. La atención psicológica y educativa puede ser individual y grupal.
- Atención especializada de tipo educativo y psicológico a las hijas e hijos de las supervivientes.
- Acompañamientos a juzgados y a otros recursos públicos, municipales o supramunicipales.

1.2 FINALIDAD DEL PROCEDIMIENTO Y NORMATIVA DE REFERENCIA

▶ FINALIDAD:

Pautar y homogeneizar la coordinación en y entre los recursos de ámbito social con competencia en Ansoáin, así como entre estos recursos de ámbito social y otros agentes institucionales de la red pública de atención a la violencia contra las mujeres con presencia en el municipio.

▶ NORMATIVA DE REFERENCIA:

La referida en este protocolo

1.3 PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN COORDINADA

PERSONAL, ESPACIOS Y CARÁCTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN

PERSONAL

- ▶ En cada recurso de ámbito social se designará a una **persona de referencia** para la interlocución con otros recursos en materia de violencia contra las mujeres.
- ▶ Las personas designadas para la coordinación en materia de violencia contra las mujeres y/o que intervengan de forma directa con víctimas supervivientes tendrán **formación especializada** en esta materia. Para ello, al menos una persona de cada uno de los programas a través de los que se articula el trabajo de la MSSB tendrá la capacitación suficiente y adecuada para atender a las víctimas supervivientes de la violencia contra las mujeres desde el enfoque que establece la normativa foral.
- ▶ La **capacitación** del personal que interviene en Ansoáin en materia de violencia contra las mujeres desde los recursos de ámbito social será **inicial y continua**. Los recursos de ámbito social tendrán la competencia requerida tanto para poder identificar situaciones de violencia contra las mujeres, en especial en aquellas situaciones donde la violencia intersecciona con otras discriminaciones (discapacidad, dependencia, pobreza, adicciones, migración, etc.), como para contribuir al empoderamiento de las supervivientes a través de la intervención. Además, tendrán información permanente y actualizada sobre todos los recursos de la red pública de atención a la violencia contra las mujeres en Navarra y sus procedimientos de acceso.

ESPACIOS DE ATENCIÓN

- ▶ Las víctimas supervivientes de la violencia contra las mujeres esperarán y serán atendidas en espacios que garanticen su **intimidad y la confidencialidad de la información** tratada en todos los recursos que participan en este procedimiento.
- ▶ Se evitará que en el espacio donde se atienda a las supervivientes estén presentes sus hijas e hijos.
- ▶ Se buscará que los recursos supramunicipales atiendan a las víctimas supervivientes en Ansoáin, sobre todo en la primera atención. Para ello, los recursos con sede en Ansoáin que participan en este protocolo facilitarán siempre espacios para que otros recursos supramunicipales, como el EAIV de Comarca de Pamplona y Zona Norte, cuya sede no se encuentra en Ansoáin, atiendan a las víctimas supervivientes en el municipio cuando sea necesario, agilizando los trámites que se requieren para ello.

CARÁCTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN

TIPO DE ATENCIÓN

- ▶ Los recursos de ámbito social organizarán la atención para que la respuesta a los casos de violencia contra las mujeres sea **inmediata**, evitando listas de espera.
- ▶ La violencia contra las mujeres será una **variable transversal** para la atención desde los recursos de ámbito social, sobre todo desde la MSSB. Por ello, se incorporarán a la atención **indicadores de sospecha** (lesiones y estado de salud, actitud y comportamiento de las mujeres y de sus hijas e hijos, actitud de las parejas si acuden acompañadas, etc.), ya que muchas de las mujeres que acuden al Servicio Social de Base no reconocen la violencia que viven, la ocultan, la minimizan, la normalizan o no pueden verbalizarla. Cuando exista sospecha de la existencia de violencia, se utilizarán preguntas facilitadoras que puedan ayudar a visibilizar estas situaciones.
- ▶ La **calidad, calidez y empatía** estarán en la base de la atención desplegada desde los recursos de ámbito social, ya que además de que incrementan la eficacia de las intervenciones, posibilitan que se establezca una relación de confianza entre quienes intervienen desde los recursos y las supervivientes.
- ▶ Se **escuchará a las mujeres**, antes de darles la información. Esta información será concreta y estará orientada a dar respuesta a sus demandas y necesidades. No se realizarán juicios o valoraciones sobre los relatos.
- ▶ Se explicará a las mujeres lo que pueden esperar de cada recurso y el apoyo que se les va a prestar, no generando falsas **expectativas**.
- ▶ Aunque se respeten las decisiones de las mujeres en todo el proceso de atención de ámbito social, incluida la de no interponer una denuncia, siempre se garantizará la **seguridad** de las mujeres y se buscarán vías para que ni ellas, ni sus hijas e hijos, estén o se pongan en riesgo. Para ello, desde el recurso de ámbito social de referencia para las mujeres se elaborará con ellas un plan individual de seguridad, con medidas de autoprotección, principalmente cuando no quieran interponer una denuncia.
- ▶ Se evitará la duplicidad de mensajes e intervenciones y se mantendrá una **única referencia** social, educativa y psicológica, en los casos en los que las víctimas supervivientes sean atendidas por más de uno de los recursos que participan en este procedimiento.

RECURSO DE REFERENCIA

El recurso de **referencia** desde el ámbito social para la atención especializada e integral a la violencia contra las mujeres es el **EaIV de Zona Norte y Comarca de Pamplona**. La intervención realizada desde la Mancomunidad de SSB y desde el Servicio de Igualdad estará siempre orientada a la prevención, detección, primera atención y/o acogida y seguimiento de casos, excepto para los casos donde la violencia no se reconoce o que tienen una valoración policial de riesgo no apreciado o bajo, cuya atención psicológica especializada se asumirá desde el Servicio de Igualdad.

ACCESO

- ▶ El acceso a los recursos de ámbito social puede ser **directo**, a demanda de la superviviente, o por derivación de otros recursos sociales o comunitarios.
- ▶ La atención de ámbito social no exige de la interposición de una denuncia.
- ▶ Los recursos que participan en este protocolo orientarán su atención para que la **localización** de Ansoáin y su proximidad a Pamplona, así como el hecho de que en Ansoáin intervengan recursos cuya ámbito competencial es más amplio que el propio municipio, no supongan una barrera para que las supervivientes víctimas de la violencia accedan a los recursos a los que por su situación tienen derecho.

IDIOMA

- ▶ Las supervivientes serán **atendidas en su idioma de referencia** a través de los recursos comunitarios existentes en Ansoáin. Se priorizará que sea una mujer quien realice la traducción cuando ésta se solicite a través de un recurso comunitario. En el caso de que no existan recursos comunitarios, se utilizarán otras vías como la traducción a través de personas de su confianza, de forma que el idioma no suponga un retraso en la atención.
- ▶ Nunca realizarán la traducción las hijas o hijos de las supervivientes, incluso cuando sólo exista sospecha de la existencia de violencia contra las mujeres.

COORDINACIÓN ENTRE LOS RECURSOS DE ÁMBITO SOCIAL

- ▶ Cuando el **Servicio de Igualdad** atienda de forma urgente o identifique a través de alguno de sus programas una situación de violencia contra las mujeres, con carácter general, procederá como sigue:
 - a) Si las supervivientes acceden al Servicio de Igualdad de forma directa o urgente, desde este servicio se realizará la **primera acogida**.
 - b) Tanto si las mujeres acceden al Servicio de Igualdad de forma directa o urgente, como si la situación de violencia se identifica a partir de alguno de los programas que se impulsan desde el Servicio de Igualdad, se **contrastará con la MSSB** si la superviviente está siendo atendida en este recurso. En caso afirmativo, la figura referente en el SSB grabará esta información en SIUSS y realizará el seguimiento del caso.
 - c) El Servicio de Igualdad, a través del “Programa de prevención y atención de la violencia hacia las mujeres y su empoderamiento”, prestará **atención psicológica** a los casos donde exista **sospecha** de violencia, donde las supervivientes **no reconozcan esta realidad** y en aquellos casos que tengan una **valoración policial de riesgo no apreciado o bajo**.
- ▶ Cuando desde la **MSSB** se identifique una situación de violencia contra las mujeres, con carácter general, se procederá como sigue:
 - a) Si la mujer ya ha sido atendida en la MSSB, se derivará el caso a su referente (si existe vínculo), que será quien haga el seguimiento del mismo durante todo el proceso.
 - b) La figura referente de cada caso grabará en SIUSS la información referida a la violencia contra las mujeres, aunque la violencia no sea el motivo principal por el que la mujer acude a la MSSB. Si la superviviente está utilizando el servicio Atenpro, también se recogerá esta información en SIUSS.
 - c) En los casos en los que exista **sospecha** de violencia contra las mujeres o los SSB identifiquen la existencia de esta violencia, pero **las mujeres no sean conscientes de ella o no la reconozcan**, se derivarán los casos al Servicio de Igualdad, desde donde se realizará una **atención de tipo psicológico** especializado a partir de esta realidad, si procede.
 - d) En los casos en los que **las mujeres sean conscientes de la violencia y la reconozcan, así como en los casos donde la valoración policial del riesgo sea media, alta o extrema**, se derivarán los casos al EAIV de Comarca de Pamplona y Zona Norte, desde donde se asumirá la atención especializada e integral.
 - e) La MSSB realizará **informes de derivación** de los casos que traslada al Servicio de Igualdad o al EAIV. Estos informes recogerán exclusivamente la información necesaria para realizar la derivación, facilitando que la superviviente no tenga que referir de forma repetida la misma información.

- d) Desde el Servicio de Igualdad **no se realizará la atención psicológica de las hijas e hijos de las supervivientes.**
- e) En los casos en los que la atención psicológica se inicie en el Servicio de Igualdad, pero que sean derivados al EAIV, se **mantendrá la misma referencia psicológica, si la mujer así lo desea.**
- f) El Servicio de Igualdad realizará **informes de derivación** de los casos que traslada al EAIV. Estos informes recogerán exclusivamente la información necesaria para realizar la derivación, facilitando que la superviviente no tenga que referir de forma repetida la misma información.
- g) El Servicio de Igualdad emitirá informes de tratamiento del estado de las supervivientes no sólo a petición de los juzgados, sino de las propias supervivientes. Estos informes incluirán una evaluación psicológica, cuando proceda.

▶ Cuando el **EAIV de Comarca de Pamplona y Zona Norte** atienda a víctimas supervivientes de la violencia de Ansoáin, con carácter general, procederá como sigue:

- a) **La primera atención del EAIV se realizará prioritariamente en el municipio de Ansoáin,** siempre que la superviviente así lo desee, en un espacio que sea una referencia para ella y que posibilite su intimidad.
- b) El EAIV de Comarca de Pamplona y Zona Norte realizará **informes de devolución** de la información de los casos que han sido derivados desde la Mancomunidad de SSB o desde el Servicio de Igualdad, en los términos en los que se establezca (tipo de casos que requieren informes de devolución, contenidos de los informes, consentimiento de las mujeres para realizar estos informes y conocimiento de su contenido, etc.).
- c) El EAIV emitirá **informes de tratamiento sobre el estado de las supervivientes** no sólo a petición de los juzgados, sino de las propias supervivientes. Estos informes, diferentes a una valoración-peritaje, describirán, dependiendo del caso y cuando proceda, tanto la intervención psicológica realizada, como la evolución y seguimiento del mismo. Los informes realizados irán más allá del relato de la secuencia cronológica de citas a las que acude la superviviente.

▶ Con el objeto de que la coordinación entre recursos de ámbito social sea efectiva, los recursos de ámbito social se reunirán de forma sistemática cada **tres meses**, con el objeto de intercambiar información sobre los casos compartidos.

COORDINACIÓN ENTRE LOS RECURSOS DE ÁMBITO SOCIAL Y OTROS RECURSOS: SAVD, SMAM, SAM Y CENTROS EDUCATIVOS

SAVD	<ul style="list-style-type: none">▶ Desde la Mancomunidad de SSB se derivará a la Sección de Asistencia a Víctimas del Delito y Colaboración con Órganos Judiciales, a través del protocolo existente para estas situaciones, a agresores de la violencia contra las mujeres, para que puedan participar de forma voluntaria y vía ambulatoria en los programas de atención terapéutica que se realizan en Pamplona.▶ Los recursos de ámbito social tendrán en cuenta, para la derivación de supervivientes, el carácter especializado de la SAVD como recurso de atención integral (social, jurídica y psicológica) de ámbito judicial.▶ Además, los recursos de ámbito social tendrán en cuenta, para la derivación de casos, la especialización de la SAVD en atención psicoterapéutica con hijas e hijos de supervivientes y con niñas y mujeres víctimas de cualquiera de las manifestaciones de la violencia sexual.
SMAM	<ul style="list-style-type: none">▶ El Servicio municipal de atención a las mujeres del Ayuntamiento de Pamplona derivará con carácter general a las supervivientes de Ansoáin que accedan a este recurso al EaIV de Comarca de Pamplona y Zona Norte.▶ Ante situaciones de urgencia o gravedad, aunque la superviviente viva en Ansoáin, el SMAM comunicará el hecho al teléfono 112 SOS Navarra, para que se inicie el protocolo de actuación establecido para estos casos.
SAM	<ul style="list-style-type: none">▶ Las supervivientes de la violencia contra las mujeres recibirán asesoramiento jurídico a través del Servicio de Atención Jurídica a las Mujeres en la sede del EaIV de Comarca de Pamplona y Zona Norte, con cita previa. Para recibir este asesoramiento letrado no es necesario que la superviviente esté siendo atendida en el EaIV, ni se requiere de la interposición de una denuncia.
CENTROS EDUCATIVOS	<ul style="list-style-type: none">▶ Cuando la dirección de cualquiera de los Centros Educativos con presencia en Ansoáin, públicos o concertados, tenga conocimiento o exista sospecha fundada de que una alumna, trabajadora del centro o madre de alguna alumna o alumno está viviendo violencia contra las mujeres por parte de algún familiar o persona ajena al personal del centro, lo comunicará a la MSSB. Desde la MSSB se procederá, en función del caso, según lo previsto en este procedimiento, solicitando el asesoramiento del Servicio de Igualdad, cuando se considere necesario.▶ Desde los Centros Educativos y la MSSB se mantendrán reuniones trimestrales, con el objeto de realizar el seguimiento de los casos de violencia contra las mujeres y de poner en conocimiento nuevas situaciones.▶ En los casos urgentes, el centro educativo contactará con el teléfono de emergencias 112.▶ El procedimiento de actuación en materia de violencia contra las mujeres de los Centros Educativos con presencia en Ansoáin será el establecido para los centros educativos de Navarra en el Acuerdo Interinstitucional para la coordinación ante la violencia contra las mujeres vigente en Navarra.

2. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN PARA LOS RECURSOS DE ÁMBITO POLICIAL

2. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN PARA LOS RECURSOS DE ÁMBITO POLICIAL

2.1 RECURSOS DESTINATARIOS DEL PROCEDIMIENTO Y FUNCIONES EN EL PROTOCOLO

▶ RECURSOS DESTINATARIOS:

1. **Policía Local de Ansoáin.**
2. **Policía Foral (Comisaría de Policía Foral de Pamplona).**
3. **Guardia Civil (Compañía de Guardia Civil en Pamplona).**
4. **Cuerpo Nacional de Policía.**

▶ FUNCIONES:

- Atender de forma inmediata y prestar una protección policial efectiva a las víctimas supervivientes.
- Detectar y controlar posibles situaciones de riesgo para las mujeres y sus hijas e hijos.
- Realizar valoraciones policiales de riesgo, evaluaciones de la evolución de las valoraciones policiales de riesgo y dar seguimiento a las medidas de protección policial dispuestas en función del nivel de riesgo identificado a través de VioGen.
- Informar a las mujeres de forma clara y accesible sobre sus derechos y las vías para hacerlos valer (pautas de autoprotección ante situaciones de riesgo, incumplimientos de medidas de alejamiento, prohibición de comunicación, etc.).
- Coordinar las actuaciones con otros Cuerpos Policiales, además de con otros recursos públicos (sociales, jurídicos y psicológicos).

2.2 FINALIDAD DEL PROCEDIMIENTO Y NORMATIVA DE REFERENCIA

▶ FINALIDAD:

Pautar y homogeneizar la coordinación en y entre los recursos de ámbito policial con competencia en Ansoáin, así como entre los Cuerpos Policiales y otros agentes institucionales de la red pública de atención a la violencia contra las mujeres con presencia en el municipio.

▶ NORMATIVA DE REFERENCIA:

La referida en este protocolo.

2.3 PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN COORDINADA

PERSONAL, ESPACIOS/EQUIPAMIENTOS Y CARÁCTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN

PERSONAL

- ▶ En cada Cuerpo Policial existirá al menos una **persona de referencia** para la coordinación con otros recursos públicos con presencia en Ansoáin en materia de violencia contra las mujeres. Para ello, se tendrá en cuenta la organización de cada Cuerpo Policial en esta materia.
- ▶ La atención a la violencia contra las mujeres desde los recursos de ámbito policial que participan en este protocolo se realizará a través de unidades especializadas o de personal con la especialización necesaria para realizar este tipo de atención. Esta atención se garantizará las 24 horas, los 365 días del año.
- ▶ Los cuerpos policiales intentarán disponer de agentes femeninos para atender en las dependencias policiales a las supervivientes de la violencia contra las mujeres, así como para el seguimiento de las medidas de protección, con el objeto de dar respuesta a aquellos casos en los que las supervivientes así lo demandan o en los casos en los que se observe que la atención de un agente masculino supone un obstáculo para la comunicación por parte de la superviviente.
- ▶ Las y los agentes tendrán **formación especializada** en materia de violencia contra las mujeres. Esta formación, que estará adaptada a las distintas competencias y funciones de las y los agentes en materia de violencia, estará orientada a que la atención policial se realice con el grado de sensibilidad, calidad y eficacia que establece la normativa de referencia para este protocolo.
- ▶ La **capacitación** de las y los agentes en materia de violencia contra las mujeres será **inicial**, como condición básica para la intervención, **y continua**.

ESPACIOS Y EQUIPAMIENTOS

- ▶ Las víctimas supervivientes de la violencia contra las mujeres esperarán y serán atendidas en espacios que garanticen su **intimidad y la confidencialidad de la información** tratada.
- ▶ Siempre se procurará que las víctimas supervivientes no esperen en las dependencias policiales en los espacios dedicados a la atención más general.
- ▶ Se **evitará** que las **hijas e hijos de las supervivientes estén presentes en todo el proceso de intervención policial** (denuncia, entrevistas de seguimiento, etc.). Cuando la atención policial se realice en Ansoáin en un domicilio, se tendrá en cuenta a las hijas e hijos de las supervivientes y sus necesidades en un momento tan complejo (por ejemplo, su deseo de permanecer en ese momento junto a sus madres), por lo que se prestará especial atención a estas situaciones, orientando el tipo de preguntas que se hace en presencia de las y los menores.
- ▶ En las dependencias policiales, las hijas e hijos **esperarán en una sala separada** del lugar donde estén sus madres. Se procurará que esta sala esté equipada de forma que las hijas e hijos mantengan el contacto visual con las supervivientes. Se procurará que durante la denuncia, las y los menores permanezcan en compañía de una persona de su confianza o personal especializado en la atención a menores en estas situaciones.
- ▶ De forma progresiva, se irán realizando los cambios necesarios para que las dependencias policiales sean **accesibles** y no tengan barreras arquitectónicas.
- ▶ Se procurará que las y los agentes que realicen los acompañamientos o los seguimientos de las medidas de protección que en función del nivel de riesgo tengan las supervivientes y sus hijas e hijos **no vayan uniformados, ni en coches rotulados**.
- ▶ Se procurará que los coches policiales estén acondicionados para poder trasladar en ellos tanto a las supervivientes, como a menores (sillas adaptadas). En el caso de que no se pueda cumplir este requisito y cuando la situación lo requiera, el Ayuntamiento de Ansoáin financiará el coste del traslado de las supervivientes y de sus hijas e hijos en taxis que cuenten con los medios necesarios.

TIPO DE INTERVENCIÓN

- ▶ La atención policial será inmediata y se realizará con el **mayor grado de sensibilidad, calidad, celeridad y eficacia**, tal y como establece la normativa de referencia.
- ▶ Se realizará una intervención sin sesgos. Para ello, en todas las fases del proceso de atención policial se recabará exclusivamente la información necesaria. Las preguntas que se realicen a las mujeres no serán nunca directas, excepto para supuestos concretos y siempre que falte algún dato de especial relevancia. Se evitarán juicios u opiniones y se mantendrá una actitud empática.
- ▶ En las actuaciones que se llevan a cabo con las víctimas se evitará que ésta vea cuestionada su versión de los hechos, debiendo practicar cuantas diligencias se precisen para acreditar la veracidad de los mismos, con la mayor sensibilidad y empatía. Se tendrá en cuenta que la decisión de interponer una denuncia es muy compleja y que, por ello, las primeras actuaciones con las supervivientes, como la de la entrevista o toma de manifestación con ella, son claves en sus procesos.
- ▶ En las intervenciones policiales, sobre todo cuando se desarrollen en domicilios y ante situaciones de urgencia, la información que se trasladará a las supervivientes no irá orientada exclusivamente a la interposición de la denuncia. Se tendrá en cuenta que las supervivientes tienen miedo a denunciar y que la decisión de interponer una denuncia, en muchos casos, requiere de tiempo.

DENUNCIA

- ▶ Cuando las supervivientes tomen de forma informada la decisión de interponer una denuncia, desde Policía Local de Ansoáin se les **derivará** al Cuerpo Policial **que garantice que su interposición se va a realizar de forma más rápida**, partiendo de que siempre ésta tiene que ser recogida desde una unidad especializada.
- ▶ En el caso de que, tanto desde Policía Foral, como desde Guardia Civil, se garantice el carácter inmediato de esta intervención, **la Policía Local de Ansoáin con carácter general derivará a las supervivientes para la interposición de la denuncia al cuerpo policial que ésta desee o, en su defecto, a aquellas dependencias o unidades que garanticen una actuación más eficiente, desde el punto de vista de la especialización**. De igual modo se actuará en aquellos casos donde hayan podido existir supuestos de violencia sexual, donde la inmediatez y especialización son imprescindibles.
- ▶ Siempre que se tenga el consentimiento de las supervivientes, la Policía Local de Ansoáin las **acompañará** (preferiblemente en coches sin rotular y con personal no uniformado) a la sede policial donde en Pamplona vayan a interponer la denuncia. Estos acompañamientos se harán extensivos, en función del caso, a otros momentos clave de los procesos de las supervivientes (a centros sanitarios para realizar un parte de lesiones, a juzgados de Pamplona, a EAIIV en Berriozar, etc.), buscando que la necesidad de realizar desplazamientos no suponga una revictimización para las mujeres y que se garantice su seguridad.
- ▶ Con carácter previo y preceptivo a la interposición de la denuncia, desde los cuerpos policiales con competencia en Ansoáin se informará a las supervivientes de forma clara y sin sesgos sobre su **derecho a recibir la asistencia letrada del Servicio de Atención Jurídica a las Mujeres, SAM**. Siempre que la superviviente dé su consentimiento, el cuerpo policial de referencia solicitará la asistencia del SAM en sede policial antes de interponer la denuncia. Con carácter general, la asistencia del SAM será presencial.

	<ul style="list-style-type: none"> ▶ En los casos en los que el cuerpo policial observe que la superviviente necesita apoyo para la contención emocional y una mejor comunicación en el momento de la interposición de la denuncia, además de otras situaciones, solicitará el Servicio de Asistencia Psicológica que se presta a través del teléfono 112 SOS Navarra. Esta solicitud, que se realizará con el consentimiento de las supervivientes, ha de tenerse en cuenta también en los supuestos de violencia sexual.
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">INFORMACIÓN Y DERIVACIÓN A OTROS RECURSOS DE ÁMBITO SOCIAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Siempre que desde Policía Local de Ansoáin se intervenga con una superviviente de la violencia contra las mujeres, independientemente de que ésta interponga o no una denuncia, el recurso de ámbito social sobre el que se le informe y al que con su consentimiento se le derive será el Servicio de Igualdad municipal. Será desde el Servicio de Igualdad desde donde una vez que accedan las mujeres, se coordinen las acciones más adecuadas para que atención sea integral y eficaz (ver procedimiento de ámbito social). Para ello, el Ayuntamiento de Ansoáin se responsabilizará de que en la sede de Policía Local existan tarjetas adaptadas y traducidas a diferentes idiomas con el teléfono de este Servicio. ▶ Siempre que desde Policía Foral o desde Guardia Civil se atienda a una superviviente de la violencia contra las mujeres, el recurso de atención integral de referencia sobre el que se le informe y al que con su consentimiento se le derive será el EAIV de Comarca de Pamplona y Zona Norte. Para ello, en las sedes de ambos Cuerpos Policiales en Pamplona existirán tarjetas adaptadas y traducidas a diferentes idiomas con el teléfono de este recurso público de Gobierno de Navarra. ▶ Se procurará trasladar a las mujeres información concreta y en un formato accesible, adaptada a sus necesidades. Se evitará comunicar información, por ejemplo sobre recursos públicos, que facilite la confusión de las supervivientes en un momento tan complejo, por exceso de información. ▶ La información sobre los recursos de ámbito social de referencia para las supervivientes en este procedimiento no se limitará al momento de la denuncia y se extenderá a lo largo de todo el proceso de atención y protección policial (intervención en un domicilio o seguimientos de las medidas de protección policial que tengan las supervivientes en función del nivel de riesgo).
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">IDIOMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ En las dependencias policiales de Policía Foral y Guardia Civil se solicitará el servicio de traducción al idioma de referencia de la superviviente teniendo en cuenta además del nivel de comprensión de castellano que ésta tiene, su nivel de castellano para poder comunicar la violencia vivida. ▶ Cuando desde Policía Local de Ansoáin se identifique la necesidad de traducción, se solicitará este servicio a través de los recursos comunitarios existentes en Ansoáin. En el caso de que no existan recursos comunitarios, se utilizarán otras vías como la traducción a través de personas de confianza para las supervivientes. ▶ Se tendrá en cuenta la necesidad de traducción cuando se realicen los seguimientos policiales de las medidas de protección. ▶ Nunca se utilizará a las hijas e hijos de las supervivientes para realizar la traducción.

COORDINACIÓN ENTRE LOS RECURSOS DE ÁMBITO POLICIAL

POLICÍA MUNICIPAL, POLICÍA FORAL, GUARDIA CIVIL Y POLICÍA NACIONAL

- ▶ El marco de coordinación entre los cuerpos policiales que actúan en Ansoáin es el Protocolo de **Colaboración para la Atención Policial de Mujeres en Situaciones de Violencia de Género en el Municipio de Ansoáin**. Este procedimiento parte de este protocolo y lo concreta.
- ▶ La herramienta principal para la coordinación en Ansoáin entre cuerpos policiales es el **Sistema VioGen**, Sistema de Seguimiento Integral para los casos de Violencia de Género del Ministerio de Interior.
- ▶ Si la **evaluación de riesgo** efectuada por la unidad especializada de Policía Foral, Guardia Civil o Cuerpo Nacional de Policía es **no apreciado o bajo**, se derivará el seguimiento a la **Policía Municipal de Ansoáin**. El seguimiento de los **niveles de riesgo medio, alto o extremo** los realizará el **cuerpo policial donde la superviviente haya interpuesto la denuncia**. La Policía Local de Ansoáin colaborará en la protección de las víctimas cuyo nivel de riesgo sea medio, alto o extremo cuando sea requerida por las unidades especializadas de la Policía Foral, Guardia Civil o Cuerpo Nacional de Policía, conforme a lo que se determine en el plan de protección específico aprobado en el órgano de seguimiento y control.
- ▶ Se buscará que el cuerpo policial de referencia para las supervivientes en el proceso de intervención policial sea siempre el mismo, por lo que si ésta, con posterioridad a la primera denuncia interpuesta, desea interponer una nueva, se le derivará al cuerpo policial que la atendió por primera vez. No obstante, si la superviviente desea que le atienda y proteja un cuerpo policial diferente al que acudió por primera vez, puede solicitar cambiar esta referencia.
- ▶ En el término municipal de Ansoáin, el Cuerpo Nacional de Policía se ocupa de la protección de las víctimas y del seguimiento de las valoraciones de riesgo que le correspondan, así como de la recogida de la denuncia cuando las mujeres quieren interponerla en este cuerpo policial

COORDINACIÓN ENTRE LOS RECURSOS POLICIALES Y OTROS RECURSOS SOCIALES: SERVICIO DE IGUALDAD, MANCOMUNIDAD DE SSB Y EAIV

SERVICIO DE IGUALDAD Y MANCOMUNIDAD SSB

- ▶ En los casos en los que desde Policía Municipal de Ansoáin se tenga conocimiento de un caso de violencia contra las mujeres, se informará del hecho vía telemática y teniendo en cuenta la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal al Servicio de Igualdad del Ayuntamiento de Ansoáin. Desde este Servicio se procederá según lo previsto en este protocolo.
- ▶ Se mantendrán **reuniones trimestrales** estructuradas entre la Policía Municipal de Ansoáin, la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base (cuando proceda) y el Servicio de Igualdad, principalmente para el seguimiento de los casos con nivel de riesgo no apreciado y bajo.

EAIV

- ▶ El EAIV de Comarca de Pamplona y Zona Norte mantendrá **reuniones periódicas** estructuradas de trabajo para contrastar y compartir información sobre los casos con nivel de riesgo medio, alto y extremo con Policía Foral y Guardia Civil. Este trabajo se realizará teniendo en cuenta la normativa sobre protección de datos de carácter personal vigente y se organizará en función de las necesidades.

3. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN PARA LOS RECURSOS DE ÁMBITO SANITARIO

3. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN PARA LOS RECURSOS DE ÁMBITO SANITARIO

3.1. RECURSOS DESTINATARIOS DEL PROCEDIMIENTO Y FUNCIONES EN EL PROTOCOLO

▶ **RECURSOS DESTINATARIOS:**

- 1. Centro de Salud de Ansoáin (incluye al Servicio de Urgencias).**
- 2. Centro de Salud Mental de Ansoáin.**

▶ **FUNCIONES:**

- Detección de situaciones de violencia contra las mujeres y atención sociosanitaria a las supervivientes y a sus hijas e hijos.
- Seguimiento del estado de salud de las víctimas supervivientes hasta su completa recuperación.

3.2. FINALIDAD DEL PROCEDIMIENTO Y NORMATIVA DE REFERENCIA

▶ **FINALIDAD:**

Pautar y homogeneizar la coordinación de los recursos del ámbito de la salud con presencia en Ansoáin con otros recursos municipales o con presencia en el municipio de la red pública de atención a la violencia contra las mujeres.

▶ **NORMATIVA DE REFERENCIA:**

La referida en este protocolo.

3.3. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN COORDINADA

PERSONAL, ESPACIOS Y CARÁCTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN

PERSONAL

- ▶ Desde los recursos de ámbito sanitario de Ansoáin se designará a dos **personas de referencia** (Atención Primaria y Atención Especializada/Salud Mental) para la interlocución con otros recursos en materia de violencia contra las mujeres. Estas personas también se responsabilizarán, junto con otras que decida este recurso, de que en los Centros de Salud que participan en el protocolo se conozca este procedimiento, junto con otros protocolos específicos internos del Servicio Navarro de Salud/Osasunbidea, cuya activación es obligatoria para determinados casos.
- ▶ Las personas designadas para la coordinación en materia de violencia contra las mujeres y/o que intervengan de forma directa con víctimas supervivientes tanto desde el Centro de Salud, como desde el Centro de Salud Mental, tendrán **formación especializada** en esta materia.
- ▶ La **capacitación** del personal que interviene en Ansoáin en materia de violencia contra las mujeres desde los recursos del ámbito de la salud que participan en el protocolo será **inicial y continua**. Esta formación incorporará entre sus contenidos la detección, intervención y apoyo a las situaciones de violencia contra las mujeres desde el ámbito de la salud y prestará especial atención al trabajo específico con mujeres supervivientes de la violencia con discapacidad, enfermedades mentales, adicciones u otras realidades que incrementan su vulnerabilidad, tal y como recoge la normativa foral. Como parte de la formación, el personal sanitario también tendrá conocimiento de los protocolos internos de salud en materia de violencia contra las mujeres, así como de los recursos de la red pública de atención a la violencia contra las mujeres y sus especificidades.

ESPACIOS DE ATENCIÓN

- ▶ Las supervivientes de la violencia contra las mujeres esperarán y serán atendidas en el Centro de Salud de Ansoáin y en el Centro de Salud Mental de Ansoáin en espacios que garanticen **su privacidad e intimidad**. Preferiblemente siempre serán atendidas en consulta **solas** o, si ellas lo prefieren, en compañía de una persona de su confianza.
- ▶ Las hijas e hijos de las supervivientes serán atendidas en espacios cálidos, que faciliten que puedan comunicarse y que se les escuche.
- ▶ Se evitará que las mujeres sean atendidas en consulta en compañía de sus parejas, supuesto que se cumplirá siempre que se exista sospecha de la existencia de violencia contra las mujeres.
- ▶ Se evitará que en el espacio donde se atienda a las supervivientes estén presentes sus hijas e hijos.

- ▶ Los recursos sanitarios de Ansoáin organizarán la atención para que los casos de violencia contra las mujeres tengan una **respuesta inmediata**, con carácter preferente y evitando listas de espera. Desde el Centro de Salud y desde el Centro de Salud Mental de Ansoáin se prolongará la intervención con las víctimas supervivientes todo el tiempo que requieran sus procesos, hasta una completa recuperación.
- ▶ La violencia contra las mujeres es un problema de salud pública y de salud individual, por lo que ésta se considerará de forma **transversal** en la atención realizada desde todas las áreas de intervención y programas de los recursos sanitarios de Ansoáin. El hecho de que la violencia contra las mujeres sea una variable transversal permitirá reforzar el papel de estos recursos como agentes clave para la detección, valoración, abordaje y tratamiento de la “violencia oculta”, aquella que no se verbaliza y cuya identificación requiere de la utilización de **indicadores de sospecha (para las mujeres y para sus hijas e hijos) y planes concretos de actuación** en función del reconocimiento que las mujeres y sus hijas e hijos hagan de esta situación, así como del riesgo percibido por las y los profesionales de la salud. Se registrará en la Historia Clínica Informatizada (HCI) y en ATENEA (Historia Social Sanitaria Unificada), según proceda, la sospecha y se informará a las mujeres de la valoración que hace la o el profesional de la situación en la que se encuentra.
- ▶ Para la atención ante casos donde la violencia se reconozca expresamente (violencia física, psicológica, sexual y económica) se procederá según los protocolos sanitarios existentes. Se procurará, siempre que sea posible, que los exámenes médicos sean realizados por personal médico femenino.
- ▶ Además de que la atención se realizará según lo establecido en los protocolos comunes para la actuación sanitaria ante la violencia contra las mujeres existentes en Navarra, el Centro de Salud de Ansoáin y el Centro de Salud Mental de Ansoáin actuarán a partir de sus **circuitos internos** de intervención coordinada ante los casos de violencia contra las mujeres, tal y como recoge el III Acuerdo Interinstitucional para la coordinación ante la violencia contra las mujeres en Navarra.
- ▶ El conjunto de las y los profesionales de la salud de los centros buscarán establecer una relación de confianza con las supervivientes, se evitarán prejuicios y estereotipos en la atención y no se minimizarán los daños.
- ▶ Se dará credibilidad a los relatos de las supervivientes, escuchándolas y no verificando su testimonio con el agresor. Se tendrá en cuenta que la terapia de pareja y la mediación familiar están expresamente prohibidas por ley en los casos de violencia contra las mujeres.
- ▶ En las entrevistas exploratorias con las hijas e hijos se utilizará un lenguaje y preguntas que sean apropiadas para su edad y etapa de desarrollo.
- ▶ Se explicará a las mujeres lo que pueden esperar del recurso y el apoyo que se les va a prestar, no generando falsas **expectativas**. En los casos en los que se hagan exploraciones, se informará a las supervivientes de qué se les va a hacer y su finalidad, recabando su consentimiento cuando sea necesario.
- ▶ Desde los recursos de ámbito sanitario de Ansoáin se realizará con las mujeres y sus hijas e hijos una intervención multidisciplinar coordinada y se evitará la duplicidad de mensajes e intervenciones, intentando mantener una **única referencia profesional (preferiblemente trabajadora o trabajador social)**.
- ▶ en el centro.

IDIOMA

- ▶ Las supervivientes serán **atendidas en su idioma de referencia** a través de los recursos comunitarios de Ansoáin y de los servicios telemáticos de interpretación cuando existan (Dualia). En el caso de que no existan recursos comunitarios, se utilizarán otras vías como la traducción a través de personas de su confianza (nunca de sus parejas), de forma que el idioma no suponga un retraso en la atención.
- ▶ Nunca realizarán la traducción las hijas o hijos de las supervivientes, incluso cuando sólo exista sospecha de la existencia de violencia contra las mujeres.
- ▶ En los recursos de ámbito sanitario de Ansoáin se pondrá a disposición de las y los usuarios en un lugar visible información sobre qué es la violencia contra las mujeres, sobre qué hacer ante estas situaciones y sobre a quién se pueden dirigir en el Centro de Salud de Ansoáin o en el Centro de Salud Mental de Ansoáin si se está viviendo esta realidad o si se conoce a alguna persona en esta situación. Esta información será accesible y estará disponible en diferentes idiomas.

COORDINACIÓN ENTRE LOS RECURSOS DE ÁMBITO SANITARIO Y OTROS RECURSOS: SERVICIO DE IGUALDAD, MANCOMUNIDAD SSB, EAIV, SAVD, CUERPOS POLICIALES Y JUZGADOS.

SERVICIO DE IGUALDAD Y MANCOMUNIDAD DE SSB

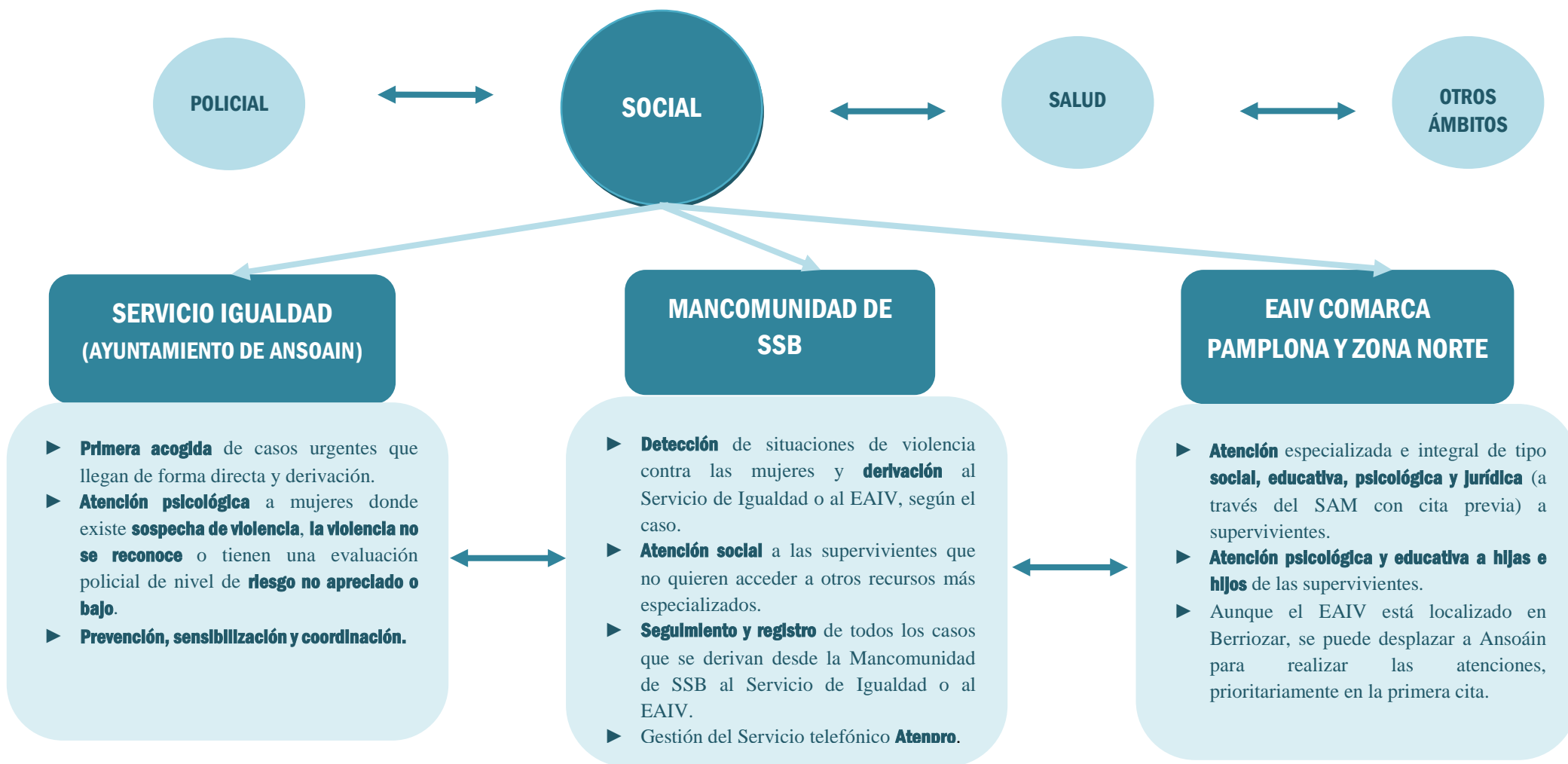
- ▶ Cuando desde los recursos de ámbito sanitario exista **sospecha** de violencia contra las mujeres o la o el profesional de la salud valore que existe esta violencia, pero que el riesgo es bajo, derivará a la superviviente al **Servicio de Igualdad del Ayuntamiento de Ansoáin**, siempre que se tenga su consentimiento. Desde el Servicio de Igualdad, en función del caso y en coordinación con el Centro de Salud de Ansoáin, se procederá en estos casos siguiendo lo establecido en el procedimiento de ámbito social. Para ello, además de contactar con el Servicio de Igualdad a través de las vías que se establezcan (teléfono, email, etc.), se formalizará la derivación en la forma en la que se consensue, con el objeto de que quede constancia de la misma.
- ▶ Desde el Centro de Salud de Ansoáin se programarán **reuniones estructuradas con la Mancomunidad de SSB con carácter trimestral** para el seguimiento de los casos de violencia contra las mujeres que son atendidos desde ambos recursos. En el caso del Centro de Salud Mental, la periodicidad de estas reuniones se establecerá en función de las necesidades, aunque de forma orientativa también se realizará cada tres meses. El **Servicio de Igualdad** participará en estas reuniones, cuando proceda, en función del caso. Además, el Servicio de Igualdad, también de forma orientativa, se reunirá con **carácter trimestral** de forma bilateral con el Centro de Salud de Ansoáin y con Salud Mental para coordinar las intervenciones, cuando sea necesario.
- ▶ Además de las reuniones estructuradas, la comunicación, coordinación y colaboración entre el Centro de Salud de Ansoáin, el Centro de Salud Mental, el Servicio de Igualdad y la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base será constante y fluida.

EAIV	<ul style="list-style-type: none"> ▶ El Centro de Salud de Ansoáin y el Centro de Salud Mental de Ansoáin derivarán con carácter general al EAIV de Comarca de Pamplona y Zona Norte a las supervivientes de Ansoáin que reconozcan expresamente la violencia que enfrentan y/o la o el profesional de la salud valore que el riesgo es medio, alto o extremo, siempre que se tenga su consentimiento. Para ello, además de contactar con el EAIV a través de las vías que se establezcan (teléfono, email, etc.), se formalizará la derivación, para que quede constancia de la misma, en los términos que establezcan los recursos de ámbito sanitario y el EAIV. ▶ Las supervivientes de la violencia contra las mujeres que se deriven al EAIV serán atendidas preferiblemente en el Centro de Salud de Ansoáin o en el Centro de Salud Mental de Ansoáin, sobre todo en la primera cita, y siempre que ellas así lo prefieran. ▶ Los recursos de ámbito sanitario se reunirán trimestralmente de forma estructurada y programada con el EAIV de Comarca de Pamplona y Zona Norte. Además, la comunicación y colaboración entre ambos recursos será constante.
SAVD	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Los recursos de ámbito sanitario de Ansoáin tendrán en cuenta, para la derivación de supervivientes, el carácter especializado de la SAVD como recurso de atención integral (social, jurídica y psicológica) de ámbito judicial. ▶ Además, tanto el Centro de Salud de Ansoáin, como el Centro de Salud Mental de Ansoáin, tendrán en cuenta, para la derivación de casos, la especialización de la SAVD en atención psicoterapéutica con hijas e hijos de supervivientes y con niñas y mujeres víctimas de cualquiera de las manifestaciones de la violencia sexual. ▶ Desde los recursos de ámbito sanitario se derivará a la SAVD a aquellos agresores que quieran participar de forma voluntaria y vía ambulatoria en los Programas Terapéuticos para agresores de la violencia de género y de la violencia sexual que se ponen en marcha desde la SAVD.
CUERPOS POLICIALES	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Ante situaciones urgentes, en los supuestos de gravedad y riesgo vital o en el caso de que ocurra una agresión sexual, los recursos de ámbito sanitario de Ansoáin que participan en este protocolo pondrán los hechos en conocimiento de la Policía Local de Ansoáin, que actuará según lo establecido en este protocolo, y/o llamará al teléfono 112 SOS Navarra (desde este teléfono se pondrá en marcha el protocolo previsto para estos casos). ▶ La protección y seguridad de las víctimas supervivientes es, además de un derecho de las mujeres y de sus hijas e hijos, un aspecto prioritario en la intervención realizada desde los recursos de ámbito sanitario. ▶ La Policía Local de Ansoáin acompañará a las víctimas supervivientes a otros recursos sanitarios no ubicados en el municipio, como el Complejo Hospitalario de Navarra en Pamplona, en función del caso. Cuando el tratamiento médico tenga que ser inmediato, el traslado al hospital se realizará lo más rápidamente posible y en ambulancia.

- ▶ En las situaciones urgentes o en los supuestos de gravedad y riesgo vital, desde los recursos de ámbito sanitario se remitirá obligatoriamente un **Parte de Lesiones** (acompañado de un Informe Médico) al Juzgado de referencia en Pamplona. Este parte de lesiones se pondrá en conocimiento de las mujeres y será lo más exhaustivo posible.
- ▶ Cuando cualquiera de los recursos de ámbito sanitario de Ansoáin elabore un parte de lesiones, éste se pondrá en conocimiento de la trabajadora o trabajador social del Centro de Salud. Cuando el parte de lesiones se realice en el Servicio de Urgencias, esta información se trasladará siempre a la trabajadora o trabajador social del Centro de Salud.
- ▶ Se procurará acompañar los partes de fotos de las lesiones, de forma que la información que estos aportan sea más exhaustiva y de calidad.
- ▶ Desde los recursos de ámbito sanitario, cuando proceda, se explicará a las supervivientes que las y los profesionales de la salud tienen la obligación de poner los hechos en conocimiento del Juzgado (también pueden comunicarlo, en caso de sospecha o de que no se reconozca la violencia contra las mujeres, al Ministerio Fiscal), teniendo en cuenta que la confidencialidad de la información no es una obligación en los casos en los que exista sospecha de un delito o en los casos en los que las y los profesionales de la salud sean llamados a declarar en calidad de testigos o peritos.

7. CLAVES PARA LA COORDINACIÓN POR ÁMBITOS

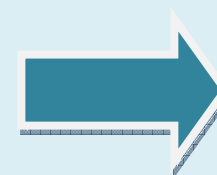
7. CLAVES PARA LA COORDINACIÓN POR ÁMBITOS



HERRAMIENTAS

DE

- ▶ Reuniones sistemáticas con carácter trimestral para la coordinación y seguimiento de casos.
- ▶ Formalización de la derivación y devolución/contraste de Información. Registro de casos.
- ▶ Comunicación constante y fluida.
- ▶ Delimitación de funciones, conocimiento de los recursos y misma referencia profesional.



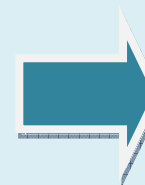
Se disminuye la revictimización
La atención es más efectiva



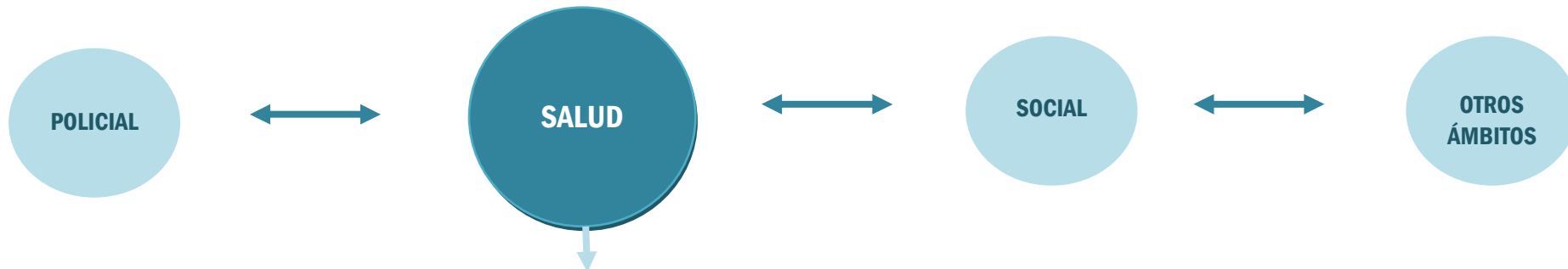
HERRAMIENTAS

DE

- ▶ **Protocolo de Colaboración para la Atención Policial de Mujeres en Situación de Violencia de Género y VioGen.**
- ▶ **Pollicía Municipal de Ansoáin:** el recurso de referencia de ámbito social sobre el que informa a supervivientes, a quien deriva y con quien se coordina es el **Servicio de Igualdad**.
- ▶ **Pollicía Foral y Guardia Civil:** el recurso de referencia de ámbito social sobre el que informan a supervivientes, a quien derivan y con quien se coordinan es el **EAIV de Comarca de Pamplona y Zona Norte**.



Se disminuye la revictimización
 La atención es más integral
 La protección policial es más



CENTRO DE SALUD DE ANSOÁIN CENTRO DE SALUD MENTAL DE ANSOÁIN

- ▶ **Detección** de situaciones de violencia contra las mujeres y **atención sociosanitaria** a supervivientes y a sus hijas e hijos.
- ▶ **Seguimiento del estado de salud de las víctimas supervivientes hasta su completa recuperación.**
- ▶ **Respuesta inmediata y coordinada** a las situaciones de violencia contra las mujeres.

PAUTAS Y HERRAMIENTAS DE COORDINACIÓN

- ▶ **Protocolos comunes para la actuación sanitaria ante la violencia contra las mujeres del Servicio Navarro de Salud/Osasunbidea.**
- ▶ **Circuitos Internos de Intervención coordinada ante la violencia en cada recurso sanitario.**
- ▶ **Servicio de Igualdad:** Derivación informada de los casos donde exista sospecha de violencia o con valoración de riesgo bajo. Reuniones trimestrales de coordinación.
- ▶ **Mancomunidad de SSB:** Reuniones trimestrales para la coordinación y seguimiento de casos comunes.
- ▶ **Eaiv Comarca de Pamplona y Zona Norte:** Derivación informada de los casos donde se reconozca la violencia o con valoración de riesgo medio, alto o extremo. Reuniones trimestrales de coordinación. Primera atención en el Centro de Salud de Ansoáin o en el Centro de Salud Mental de Ansoáin.
- ▶ **Policías:** Comunicación de situaciones urgentes, en los supuestos de gravedad y riesgo vital, y agresiones sexuales.
- ▶ **Sección Atención a Víctimas del Delito:** Derivación, si procede, de hijas e hijos y de supervivientes de la violencia sexual, voluntaria quieran participar en Programas Terapéuticos.
- ▶ **Juzgados:** Emisión obligatoria de Parte de Lesiones e Informe Médico en situaciones urgentes o en los supuestos de gravedad y riesgo vital. Se informa de los partes de lesiones emitidos en Servicio de Urgencias a trabajador/a social del Centro de Salud.

Se disminuye la revictimización

Se aborda la violencia como un problema de salud pública y de salud individual

Se facilita la completa recuperación de las víctimas supervivientes y se interviene de forma integral

8. LA COMUNICACIÓN MUNICIPAL ANTE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

8. LA COMUNICACIÓN MUNICIPAL ANTE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

En este apartado se describe el marco común de comunicación interna en el Ayuntamiento de Ansoáin, ante los casos de violencia contra las mujeres. Las pautas que se establecen en este punto están dirigidas especialmente al personal político municipal y tienen sentido si se toman en consideración las tres siguientes premisas:

- A)** Toda la información será de carácter confidencial y sólo el personal que interviene directamente en el caso, en función de su responsabilidad profesional, conocerá datos identificativos de las víctimas supervivientes o de sus agresores.
- B)** La necesidad de contar con el consentimiento de las supervivientes, familiares o personas cercanas a ellas en cuanto a la realización de acciones de comunicación y el respeto a sus decisiones.
- C)** La realidad de Ansoáin, donde el tamaño de la población facilita la identificación de las supervivientes y de sus hijas e hijos, hecho que puede posibilitar su revictimización al no poderse mantener los hechos en el anonimato.

PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN:

Primero: Cuando desde policía municipal se tenga conocimiento de un hecho de violencia contra las mujeres, se procederá según lo descrito en este protocolo en materia de atención, protección y derivación a otros recursos públicos con presencia en Ansoáin. Sólo en los casos donde la valoración de riesgo sea extrema o cuando policía municipal, por diferentes motivos justificados, así lo valore, se informará conjuntamente del hecho a Alcaldía y al Servicio de Igualdad municipal, a través de las vías más adecuadas (reunión, vías telemáticas, etc.).

Segundo: Si el hecho es grave y/o tiene como resultado la muerte de las mujeres o de sus hijas e hijos, se pondrá de forma inmediata esta información en conocimiento del personal político municipal, activándose el procedimiento que existe para estos casos y que se incluye más adelante.

Tercero: Si el hecho se produce en fiestas o en un espacio de ocio, se activará el procedimiento establecido por el Ayuntamiento de Ansoáin para estos casos.

Cuarto: Para el resto de situaciones, que son las mayoritarias en el municipio, se procederá como sigue:

- ▶ Si el personal político municipal tiene conocimiento de algún hecho vinculado a la violencia contra las mujeres y, por diferentes motivos y desde su ámbito de competencia, necesita o solicita información sobre cómo se está interviniendo ante esta situación desde los recursos municipales, contactará con el Servicio de Igualdad. Desde este servicio se le informará sobre cómo se está abordando el caso desde los recursos municipales, preservando siempre el anonimato de las víctimas supervivientes y teniendo en cuenta el carácter confidencial de la información que se traslada.
- ▶ Si el personal político municipal tiene conocimiento de algún hecho vinculado a la violencia contra las mujeres del que no tienen conocimiento los recursos municipales, contactará con el Servicio de Igualdad municipal, que respetando el carácter confidencial de la información y a través de los procedimientos descritos en este protocolo, buscará los cauces más adecuados para que las mujeres y sus hijas e hijos no estén en riesgo y puedan recibir con su consentimiento la atención de los recursos municipales.

8.1. RESPUESTA MUNICIPAL ANTE ASESINATOS POR VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES O SITUACIONES DONDE LAS VÍCTIMAS SUPERVIVIENTES ESTÉN GRAVEMENTE LESIONADAS

POSICIONAMIENTO PÚBLICO DEL AYUNTAMIENTO DE ANSOAIN: CLAVES

- ➔ El Ayuntamiento no dará ningún tipo de respuesta improvisada hasta contrastar y verificar la información, independientemente de la demanda que reciba por parte de medios de comunicación o de la propia ciudadanía para hacerlo.
- ➔ Dada la gravedad y la repercusión pública del hecho, este paso deberá estar concluido en el mínimo tiempo posible desde el conocimiento del hecho por parte de Alcaldía.
- ➔ En estos casos, el Ayuntamiento de Ansoáin se coordinará con el Instituto Navarro para la Igualdad/ Nafarroako Berdintasunerako Institutua, que dispone de un protocolo institucional específico para actuar ante casos de muertes violentas o gravemente lesionadas por violencia contra las mujeres.
- ➔ Se pondrá en conocimiento de los familiares o personas allegadas a las víctimas las medidas que se van a poner en marcha desde el Ayuntamiento de Ansoáin, como parte de la respuesta pública, consensuándolas con ellas.
- ➔ El Ayuntamiento de Ansoáin evitará dar informaciones que puedan identificar o relacionar a la víctima con su entorno, para preservar su derecho a la intimidad y evitar su revictimización. Para ello, sólo se aportarán datos generales que identifiquen el tipo de violencia ejercida/sufrida, necesaria para justificar las medidas adoptadas.

ITINERARIO MARCO DE COMUNICACIÓN

1. Se constituye una **Mesa Gestora de Comunicación**, integrada por Alcaldía, Servicio de Igualdad y Policía Local. Desde el Servicio de Igualdad se elabora una propuesta de Declaración Institucional a presentar a la Junta de Portavoces para su aprobación. Esta mesa será la única fuente de información oficial municipal para otros agentes institucionales o sociales.
2. **Convocatoria Junta de Portavoces** para aprobación de la Declaración.
3. **Convocatoria de Pleno Extraordinario**. En este Pleno se decidirá si se convoca una concentración oficial de rechazo o si el Ayuntamiento se suma a otras concentraciones convocadas desde otros espacios institucionales, sociales y/o ciudadanos. También se decidirá si el Ayuntamiento se persona como acusación particular (se puede posponer esta decisión, en función del caso) y qué otro tipo de acciones de rechazo se van a realizar (por ejemplo, colocar las banderas a media asta y durante cuánto tiempo, otorgar en un lugar central de la web municipal el rechazo a los hechos producidos, difundir este rechazo a través de redes sociales y otros soportes de comunicación, etc.).
4. Convocatoria extraordinaria de reunión con asociaciones de mujeres y colectivos feministas del municipio, con el objeto de informarles sobre las actuaciones municipales que se van a desplegar.
5. Desde Secretaría se envía a la Federación Navarra de Municipios y Concejos, para que envíe al resto de Entidades Locales de Navarra, la Declaración Institucional, con el objeto de solicitar su adhesión a la misma.
6. Se agradece a la ciudadanía y a otras organizaciones su movilización (Alcaldía), a través de la Web Municipal, Facebook, etc.

DETALLE DEL ITINERARIO MARCO DE ACTUACIÓN

DETALLE DEL ITINERARIO DE ACTUACIÓN ANTE CASOS DE ASESINATO Y SITUACIONES GRAVES POR VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES	
1.	Confirmar el hecho a través del cuerpo policial con presencia en el Ayuntamiento de Ansoáin que se ha hecho cargo de la investigación.
2.	Contacto con la superviviente y/o con su familia, según el caso , para, a través de una entrevista personalizada: <ul style="list-style-type: none">▶ Constatar o garantizar, a través de los recursos de ámbito social de referencia, 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.).▶ Solicitar la autorización de la víctima o de la familia para realizar desde el municipio actuaciones públicas de rechazo a lo ocurrido (respetando sus tiempos y la vivencia de la situación).
3.	Convocatoria de Pleno Municipal extraordinario para la aprobación de un texto de rechazo a la violencia contra las mujeres producida y convocatoria de una concentración de repulsa (o adhesión a otras convocatorias). En esta sesión se decidirá si el Ayuntamiento de Ansoáin se persona en el procedimiento penal para ejercer la acción popular, decisión que se comunicará a la víctima o a la familia, para contar con su aprobación, en el momento más adecuado (no es preciso el permiso de la víctima o de la familia para ejercer la acción popular).
4.	Contacto con el Instituto Navarro para la Igualdad/Nafarroako Berdintasunerako Institutua , para coordinar actuaciones.
5.	Convocatoria/Adhesión a concentración de rechazo a través de bando municipal, tablón, web, asociaciones de mujeres y grupos feministas del municipio, etc. En esta convocatoria se podrá dar lectura al texto de repulsa aprobado por el Pleno municipal. Esta convocatoria se realizará en las primeras 24 horas después de tener conocimiento del hecho, siempre que se haya reunido información oficial veraz y suficiente sobre lo ocurrido.

CRITERIOS PARA LA INTERVENCIÓN

- ▶ La respuesta pública institucional la lidera el Ayuntamiento de Ansoáin.
- ▶ El rechazo institucional a la violencia contra las mujeres es imprescindible en estos casos.
- ▶ Se garantizará siempre la confidencialidad de los hechos y el anonimato de las mujeres y de sus hijas e hijos, cuando éstas y sus familias así lo soliciten.
- ▶ Se evitará cualquier revictimización de las mujeres por exposición mediática.

CONTENIDOS DE LOS MENSAJES A TRASLADAR EN TEXTOS OFICIALES:

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

9. SISTEMA DE GESTIÓN DEL PROTOCOLO

9. SISTEMA DE GESTIÓN DEL PROTOCOLO

La definición del sistema de gestión del protocolo es imprescindible para poder implementarlo. Puesto que el protocolo es una herramienta para mejorar la coordinación, describir la forma en la que éste se va a gestionar va a permitir garantizar su cumplimiento.

El modelo de gestión de este protocolo tiene cuatro elementos que son claves para el desarrollo de la intervención que se propone:

1. La orientación de las intervenciones a partir de las **normas y programas** expuestos, así como de los **Principios Rectores** de la LFVM.
2. La existencia de **estructuras** que permitan que la coordinación entre los recursos que participan en el Protocolo sea operativa y que favorezcan la participación en el mismo de otros agentes.
3. El diseño de un **sistema de planificación, seguimiento y evaluación de las actuaciones** que se realizan en el Protocolo.
4. La evolución y mejora constante del abordaje de la violencia contra las mujeres tanto en Navarra, como en Ansoáin, los procesos que se dan dentro de los recursos que participan en el protocolo o la posibilidad de que se produzcan hechos que no son predecibles en el momento de elaboración de este Protocolo. Estas realidades obligan al diseño de un modelo de gestión **flexible, evaluable y que se pueda modelar o ajustar** a partir de planes bienales de trabajo, como luego se detallará.

Puesto que en el Protocolo ya se identifican los mandatos que orientan la actuación municipal en materia de violencia contra las mujeres, a continuación se desarrollan los otros elementos en los que se basa en modelo de gestión propuesto, haciendo hincapié en las estructuras que van a hacer posible la coordinación entre los recursos que participan en el protocolo y el sistema de planificación, seguimiento y evaluación de las actuaciones que se van a poner en marcha en el marco del mismo.

9.1. ESTRUCTURAS PARA LA COORDINACIÓN, GESTIÓN Y PARTICIPACIÓN EN EL PROTOCOLO



DESCRIPCIÓN DE LAS ESTRUCTURAS Y DE SUS FUNCIONES EN EL PROTOCOLO

► MESA DE COORDINACIÓN LOCAL

La MCL, cuyas funciones aparecen detalladas en el texto del Acuerdo, es el espacio donde las y los profesionales que intervienen de forma directa en materia de violencia contra las mujeres y que forman parte de la red pública de atención, se reúnen para coordinarse, cooperar y desarrollar actuaciones en materia de violencia contra las mujeres vinculadas a la prevención, detección, protección e intervención. La MCL es el espacio que va a posibilitar que la respuesta a la violencia contra las mujeres esté adaptada a la realidad de Ansoáin.

Además de las funciones descritas y como parte del modelo de gestión, le corresponde en particular a este espacio:

- ⇒ La identificación de las prioridades de trabajo y la aprobación de las actuaciones que en el marco del protocolo se van a desarrollar para los diferentes ámbitos (planes bienales de trabajo).
- ⇒ La recogida de información estadística anual, a través de variables comunes y homogéneas definidas de forma previa, sobre la actuación e incidencia de la violencia contra las mujeres en Ansoáin. Esta información se integrará a los informes de seguimiento anual del protocolo.
- ⇒ La aprobación de los informes de trabajo (plan de trabajo bienal e informes de seguimiento anuales) y la validación del plan en la formación del protocolo.
- ⇒ La propuesta y aprobación de los informes de incidencias que se van a trasladar a otros recursos de la red pública de atención a la violencia contra las mujeres.

Se prevé que la MCL se reúna, con carácter ordinario, **dos veces al año**. Además, podrá realizar sesiones extraordinarias a iniciativa de cualquiera de sus integrantes. El Servicio de Igualdad del Ayuntamiento de Ansoáin será quien ostente la **presidencia** de la MCL, así como quien la convoque y elabore el acta de las reuniones de trabajo mantenidas.

► GRUPOS TÉCNICOS

A partir de los planes bienales de trabajo se podrán crear grupos técnicos de trabajo a demanda, que permitirán profundizar en las diferentes actuaciones priorizadas. En estos grupos podrán participar, además de quienes integran la MCL, otros agentes institucionales, económicos, sociales o ciudadanos de Ansoáin. Estos grupos no tienen un carácter permanente y se prevé que se disuelvan una vez que concluye el objetivo para el que han sido convocados.

► SERVICIO DE IGUALDAD DEL AYUNTAMIENTO DE ANSOAIN

Corresponde al Servicio de Igualdad municipal liderar la coordinación que de la actuación en materia de violencia contra las mujeres se realiza en el marco de este protocolo. Además de las funciones derivadas de este trabajo, le corresponden al Servicio de Igualdad:

- ⇒ Elaborar los planes de trabajo bienales y el plan de formación que en materia de violencia contra las mujeres permita dar respuesta eficaz a los mismos, a partir de la información aportada por el resto de integrantes de la MCL.
- ⇒ Realización de los informes de seguimiento anuales del Protocolo, incluido el análisis de tipo más cuantitativo sobre el abordaje y la incidencia de la violencia contra las mujeres en el municipio. Este informe también se realizará a partir de la información aportada por el resto de integrantes de la MCL.
- ⇒ Elaboración motivada de las incidencias.
- ⇒ Impulso de los informes de evaluación externa que se realicen del protocolo.

► COMISIÓN DE IGUALDAD

Corresponde a este espacio donde tienen representación todos los grupos políticos municipales el conocimiento del trabajo que se está realizando en el marco del protocolo, así como, desde el principio de debida diligencia, garantizar la existencia de dotación presupuestaria suficiente para la puesta en marcha de las acciones que se van a realizar anualmente y cuya puesta en marcha es competencia del Ayuntamiento de Ansoáin.

9.2. SISTEMA DE PLANIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROTOCOLO

En el marco de una intervención basada en la mejora continua, se propone una metodología de trabajo que abarque el ciclo completo de desarrollo del Protocolo, es decir, que tenga en cuenta su puesta en marcha, la planificación, concreción y despliegue de las actuaciones, su seguimiento y finalmente, la evaluación. Para ello se propone el siguiente sistema de trabajo, que posteriormente se describe:



► DESARROLLO DE LAS CONDICIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROTOCOLO

El desarrollo de las condiciones para la implementación del Protocolo tendrá lugar inmediatamente después de su aprobación y entrada en vigor, e implica los siguientes trabajos:

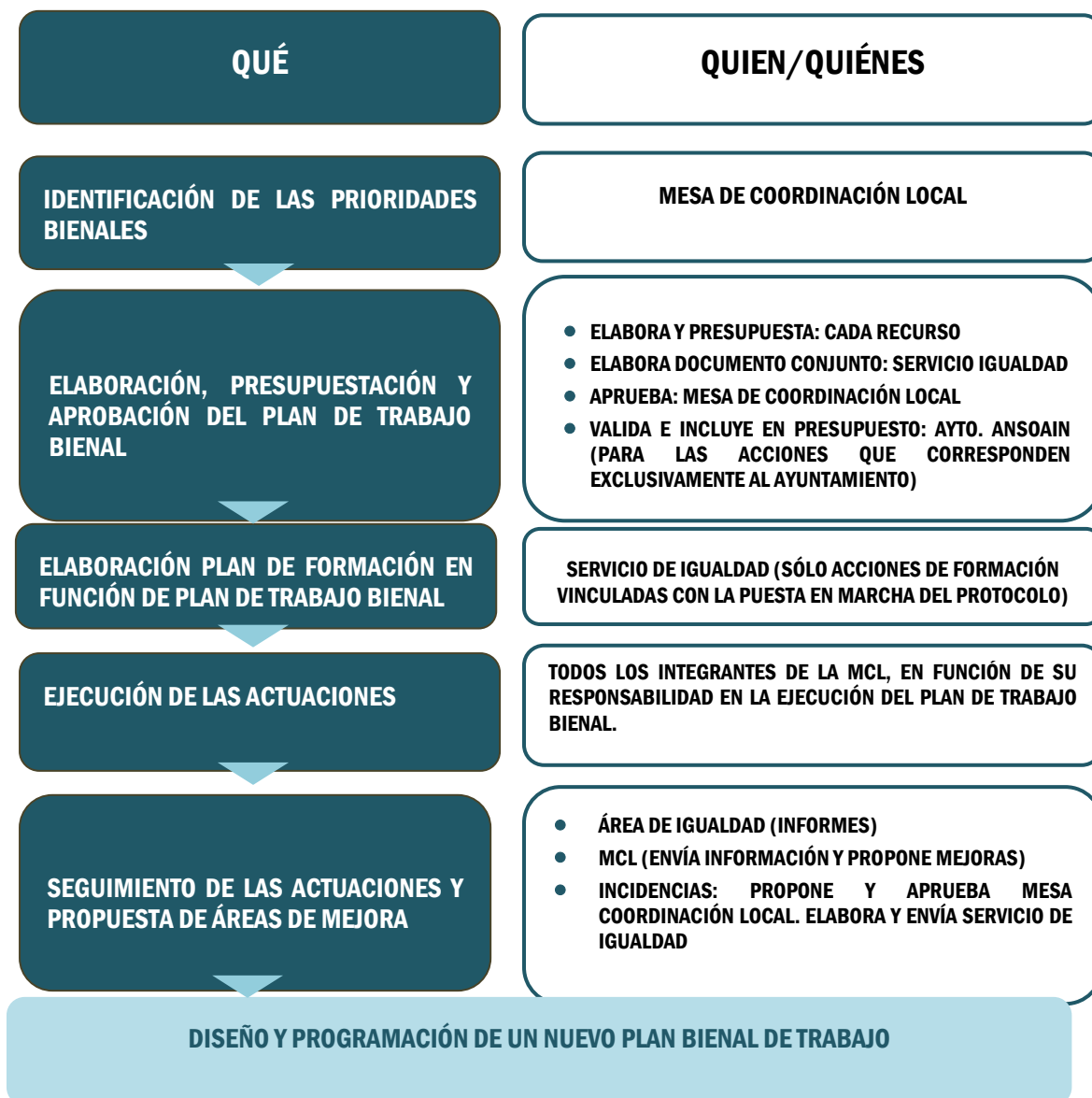
- ⇒ Constitución de la Mesa Local de Coordinación. Designación oficial de integrantes.
- ⇒ Elaboración de un plan de comunicación interno, municipal, y externo, para Ansoáin y otros espacios relevantes, para difundir el Protocolo. Esta actuación es fundamental para generar alianzas y poder trabajar en sintonía con todos los grupos de interés.
- ⇒ Identificación de las prioridades de trabajo para el año 2020-2021, a partir de los compromisos que establece el Protocolo.

► PLANIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN

A partir de la fase anterior, se comenzará con la planificación y programación de las actuaciones, que tendrán un carácter bienal. Para ello, quienes integran la MCL elaborarán su planificación bienal de trabajo, que enviarán al Servicio de Igualdad para que realice la propuesta conjunta de planificación municipal en materia de violencia contra las mujeres (**Plan bienal de trabajo**). En función de la propuesta de trabajo bienal, se valorará la necesidad de convocar un grupo de trabajo municipal ad hoc para el desarrollo de un proyecto concreto.

En cuanto a la temporalización de la planificación y programación hay que señalar que, para que el Protocolo se implemente correctamente, la priorización de las actuaciones y el plan de trabajo bienal tendrán que estar presupuestados y validados por la Mesa de Coordinación Local, antes de la aprobación de los presupuestos municipales.

Para la elaboración de los planes bienales de trabajo, se seguirá el siguiente proceso:



► EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO

Esta fase se corresponde con la del desarrollo de las actuaciones contempladas en los planes bienales de trabajo del Protocolo. La ejecución de las actuaciones permitirá afinar y delimitar el trabajo de las estructuras de coordinación previstas, los procesos ideados para el desarrollo de las actuaciones y el propio contenido de las mismas.

► SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El sistema de seguimiento y evaluación del Protocolo tiene sentido si los planes bienales de trabajo se desarrollan. Por ello, se plantea un sistema que permita no sólo evaluar los resultados, sino también el impacto del Protocolo en la mejora de la coordinación en materia de violencia contra las mujeres en Ansoáin. Además, la evaluación del protocolo se plantea como un instrumento para garantizar la transparencia, la rendición de cuentas y la comunicación permanente y eficaz del trabajo municipal que se realiza en materia de violencia contra las mujeres.

HERRAMIENTAS Y CRITERIOS PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROTOCOLO

A) DISEÑO DE UN SISTEMA DE INDICADORES

Para el seguimiento y la evaluación se utilizará un sistema de **indicadores de realización, seguimiento e impacto**, cuantitativos y cualitativos. Estos indicadores serán muy limitados en número y se buscará que sean estratégicos, es decir, que aporten información relevante para el seguimiento y evaluación del Protocolo.

INDICADORES DE REALIZACIÓN (SEGUIMIENTO DEL PROTOCOLO)

La puesta en marcha de este sistema de indicadores permitirá, además de conocer el grado de cumplimiento de las acciones, reflexionar sobre la continuidad de las mismas e identificar nuevas necesidades.

INDICADORES DE PROCESO (SEGUIMIENTO DEL PROTOCOLO)

Para dar seguimiento al proceso de implementación del Protocolo, a través de planes de trabajo bienales, se analizarán cuestiones como las siguientes:

- ⇒ Grado o nivel de desarrollo de las acciones que se han puesto en marcha.
- ⇒ Dificultad encontrada o percibida para el desarrollo de las acciones y soluciones propuestas.
- ⇒ Mejoras incorporadas al proceso de implementación del Protocolo.
- ⇒ Recursos técnicos, humanos, organizativos y materiales puestos en marcha para la implementación del Protocolo.
- ⇒ Nivel de compromiso de los diferentes recursos con el protocolo.
- ⇒ Operatividad de las estructuras definidas en el protocolo para facilitar la coordinación.

INDICADORES DE IMPACTO (EVALUACIÓN DEL PROTOCOLO)

La evaluación del impacto del Protocolo se realizará cada 4 años desde su puesta en marcha. Para realizar esta evaluación, se tendrá en cuenta a través de un sistema de indicadores:

- ⇒ Si el Protocolo ha dado respuesta a las necesidades de coordinación en materia de violencia contra las mujeres en Ansoáin.
- ⇒ Si se ha avanzado en la incorporación del enfoque de género en el modelo de atención desplegado para el abordaje de la violencia contra las mujeres, a partir de lo establecido en la LFVM.
- ⇒ Si se ha contribuido a disminuir la revictimización de las víctimas supervivientes de la violencia y a garantizar la atención integral de todas ellas, a lo largo de su proceso de recuperación.

B) INFORMES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Desde un enfoque de evaluación continua, y teniendo en cuenta la información que aporten los diferentes indicadores, se elaborarán los siguientes informes:

INFORMES DE SEGUIMIENTO ANUALES

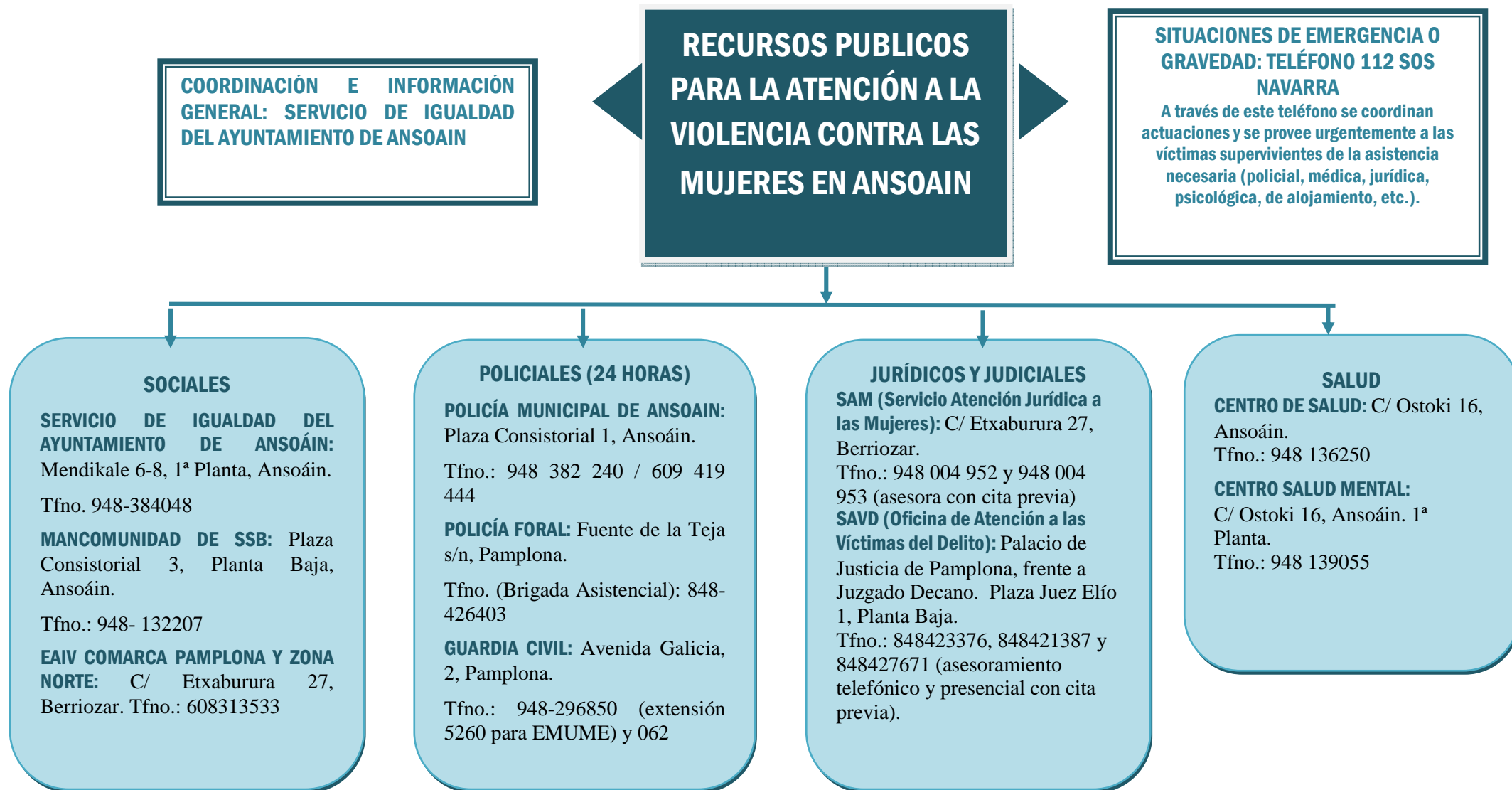
El Servicio de Igualdad municipal elaborará un informe de seguimiento anual de los planes de trabajo bienales. Este informe, además, incluirá información sobre la atención realizada en materia de violencia contra las mujeres en Ansoáin. La información que aporten estos documentos será el punto de partida del siguiente periodo de programación.

INFORME DE EVALUACIÓN

Cada cuatro años se elaborará un informe de evaluación del Protocolo, en el que participarán todos los recursos implicados en su desarrollo, además de las supervivientes de la violencia contra las mujeres de Ansoáin.

10. MAPA DE RECURSOS PARA PROFESIONALES

10. MAPA DE RECURSOS PARA PROFESIONALES



MÁS INFORMACIÓN SOBRE RECURSOS
GUÍA PARA PROFESIONALES. PORTOCOLO DE ACTUACIÓN CONJUNTA ANTE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN NAVARRA

RELACIÓN DE SIGLAS, ACRÓNIMOS Y OTRAS REFERENCIAS

RELACIÓN DE SIGLAS, ACRÓNIMOS Y OTRAS REFERENCIAS

III Acuerdo Interinstitucional	III Acuerdo Interinstitucional para la coordinación ante la violencia contra las mujeres en Navarra
ATENEA	Historia Social Sanitaria Unificada
ATENPRO	Servicio Telefónico de Atención y Protección a las víctimas de la violencia de género
EAIVs	Equipos de Atención Integral a Víctimas de la Violencia de Género
HCI	Historia Clínica Informatizada
INAI/NABI	Instituto Navarro para la Igualdad/Nafarroako Berdintasunerako Institutua.
LFVM	Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres
LO 1/2004 Ley Orgánica 1/2004	Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.
MCL	Mesa de Coordinación Local
MSSB	Mancomunidad de Servicios Sociales de Base
SAM	Servicio de Atención Jurídica a las Mujeres
SAVD	Sección de Asistencia a las Víctimas del Delito de Navarra y Colaboración con los Órganos Judiciales (también Oficina de Atención a las Víctimas del Delito)
SIUSS	Sistema de Información de usuarias y usuarios de Servicios Sociales. Permite la recogida de los datos básicos para realizar la intervención profesional
SMAM	Servicio Municipal de Atención a las Mujeres del Ayuntamiento de Pamplona.
SSB	Servicios Sociales de Base
Supervivientes	Las supervivientes son las víctimas de la violencia de género que han emprendido un proceso de recuperación a fin de superar el proceso de violencia sufrida
Víctimas de violencia contra las mujeres	Las víctimas de la violencia contra las mujeres son las que han sufrido las consecuencias directas o en primera persona de los actos violentos previstos en la LFVM, así como las hijas y los hijos de éstas que conviven en el entorno violento y que, por situación de vulnerabilidad, están directamente afectadas por dicha violencia.
VioGen	Sistema de Seguimiento Integral en los casos de Violencia de Género (Sistema VioGen), de la Secretaría de Estado de Seguridad del Ministerio del Interior.

II PROTOCOLO LOCAL PARA LA COORDINACIÓN DE LA ACTUACIÓN ANTE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN ANSOÁIN



Ayuntamiento de Ansoáin
Antsoaingo Udala

