

2022



# PROTOCOLO LOCAL DE COORDINACIÓN DE LA ACTUACIÓN ANTE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES



AYUNTAMIENTO  
ESTELLA-LIZARRA  
UDALA

Instituto  
Navarro  
para la Igualdad



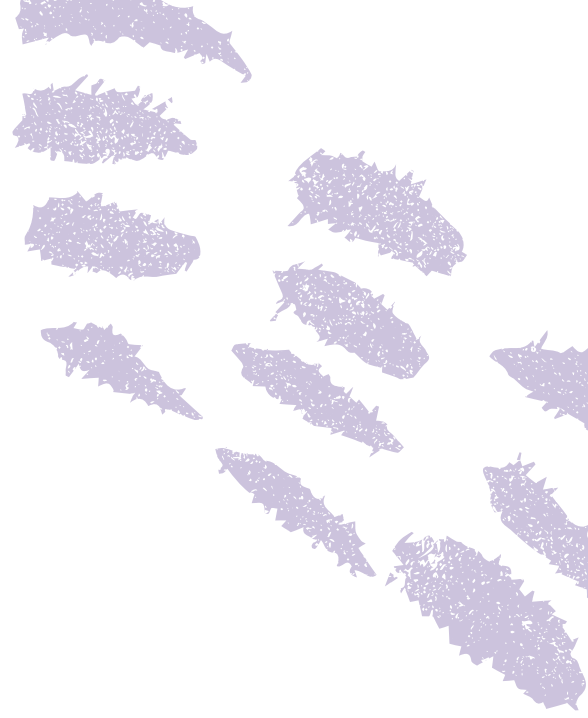
Nafarroako  
Berdintasunerako  
Institutua

Gobierno  
de Navarra



Nafarroako  
Gobernua

**BerHezi**  
consultoria · igualdad



*TÍTULO*

---

**PROTOCOLO LOCAL PARA LA COORDINACIÓN DE LA ACTUACIÓN ANTE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN ESTELLA - LIZARRA**

*IMPULSA*

---

**AYUNTAMIENTO DE ESTELLA - LIZARRAKO UDALA**

*FINANCIA*

---

**INSTITUTO NAVARRO PARA LA IGUALDAD - NAFARROAKO BERDINTASUNERAKO INSTITUTOA**

*ASISTENCIA TÉCNICA*

---

**CONSULTORÍA BERHEZI - IGUALDAD**

## Contenido

1. PRESENTACIÓN.....	1
2. ACUERDO DE LA ENTIDAD LOCAL.....	2
3. OBJETIVOS DEL PROTOCOLO.....	10
4. CONCEPTUALIZACIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES.....	11
5. ENFOQUE Y MODELO DE INTERVENCIÓN ANTE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES .....	15
6. ACTUACIÓN POR ÁMBITOS.....	20
7. CLAVES PARA LA COORDINACIÓN POR ÁMBITOS.....	47
8. COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL ANTE LA VIOLENCIA.....	50
9. ANEXOS .....	55

## **1. PRESENTACIÓN**

La violencia contra las mujeres basada en la discriminación por el hecho de ser mujer constituye la violación de los derechos humanos más habituales de cuantos se cometen en las sociedades contemporáneas. Estos abusos que afectan a derechos fundamentales como la vida, la integridad física y mental, el derecho a la salud, el derecho a no sufrir tortura o trato degradante entre otros, socavan el principio básico de igualdad entre mujeres y hombres, tal y como señala en su preámbulo la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres, en adelante LFVM.

Las Entidades Locales conforman el espacio más próximo a la ciudadanía, no son ajenas a la realidad de la violencia contra las mujeres y tienen una posición activa en torno a ella. Por eso, para seguir avanzando en este proceso de mejora en la atención contra la violencia hacia las mujeres, adecuando la intervención de todos los ámbitos de actuación con presencia en la Entidad Local a los cambios que establece la normativa, se elabora este I Protocolo de Coordinación de la actuación ante la violencia contra las mujeres la Entidad Local. Éste expresa el compromiso de todas las partes firmantes por generar las condiciones para que las mujeres y otras víctimas supervivientes, como sus hijas e hijos, vivan libres de la violencia que se ejerce contra ellas, así como de contribuir a la igualdad real y efectiva entre mujeres y hombres.

El protocolo está diseñado y trabajado desde el marco de la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres, y expresa la actitud proactiva y la responsabilidad de quienes lo suscriben, ante la violencia contra las mujeres, con el fin sistematizar una atención integral, homogénea, coherente, basada en el enfoque de derechos humanos, cuyo ulterior horizonte de intervención es el empoderamiento de las mujeres y las niñas.

## 2. ACUERDO DE LA ENTIDAD LOCAL

En Estella-Lizarra, a 30 de junio de 2022 se reúnen:

El Pleno del Ayuntamiento de Estella-Lizarra, en sesión celebrada el día 30 de junio, acuerda aprobar el I Protocolo de Coordinación de la actuación ante la violencia contra las mujeres en Estella-Lizarra.

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

### A) SE REÚNEN:

- a. Koldo Leoz Garciancdia: Responsable del Ayuntamiento de Estella-Lizarra
- b. María Eva Istúriz García: Responsable del Insituto Navarro para la Igualdad –Nafarroako Berdintasunerako Institutoa.
- c. D<sup>a</sup> Monserrat de la Fuente Hurtado: Servicio Navarro de Salud – Osasunbidea.

### B) EXPONEN:

1. La violencia contra las mujeres es global y estructural, por tanto, va más allá de hechos aislados. El carácter universal del patriarcado explica que ésta violación de los derechos humanos de las mujeres ocurra, aunque con diferente intensidad, en todos los países y en todas las realidades económicas, sociales y culturales.

2. La violencia contra las mujeres tiene múltiples manifestaciones, impactos y formas. La violencia en la pareja o expareja, las diferentes manifestaciones de la violencia sexual, el feminicidio, la trata de mujeres y niñas, la prostitución y/o explotación sexual, el matrimonio a edad temprana, matrimonio concertado o forzado, la mutilación genital femenina, así como cualquier otra forma de violencia que lesione o sea susceptible de lesionar la dignidad, la integridad o la libertad de las mujeres que se halle prevista en los tratados internacionales, en el

Código Penal español o en la normativa estatal o foral, son algunas de sus manifestaciones.

3. Las formas de violencia ejercida contra las mujeres, en cualquiera de las manifestaciones señaladas, tienen como consecuencia para todas las víctimas daños o sufrimientos de naturaleza física, sexual, psicológica o económica, de diferente impacto.

4. Las diferentes desigualdades discriminatorias que enfrentan las mujeres, junto al hecho de ser mujeres, implica que la situación y posición de la que éstas parten para vivir una vida libre de violencia, sean diferentes y jerárquicas.

5. Tal y como recogen la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres, las Entidades Locales, como Instituciones Públicas que son, tienen la responsabilidad de promover la consecución de la igualdad entre mujeres y hombres y promover una intervención coordinada que permita actuar contra la violencia teniendo en cuenta su carácter estructural.

6. El abordaje de la violencia contra las mujeres requiere de una intervención multidisciplinar. Existen numerosas referencias normativas y programáticas de ámbito autonómico, estatal, europeo e internacional que recogen la responsabilidad de todas las Instituciones Públicas en promover una intervención coordinada y el establecimiento de procedimientos homogéneos de actuación, de forma que se garantice una atención y protección integral y con enfoque de género desde los ámbitos sociales, educativos, sanitarios, policiales, jurídicos y judiciales.

7. El hecho de vivir en entornos rurales, no tiene que condicionar el acceso a los recursos, la seguridad de las víctimas supervivientes o el carácter integral de la atención que reciben.

8. Existe un marco normativo que obliga a todas las instituciones y entidades del territorio, a actuar de forma coordinada para poner fin a la violencia contra las mujeres en todas sus manifestaciones.

#### ÁMBITO LOCAL DE ESTELLA – LIZARRA

- I Plan de Igualdad de Oportunidades (1998 – 2002)
- II Plan de Igualdad de Oportunidades (2005 – 2011)

- III Plan de Igualdad (Hoja de ruta 2013 -2016)
- Plan Interno de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres del Ayuntamiento de Estella – Lizarra (2013 – 2019)
- II Protocolo de prevención y actuación contra el acoso sexual y el acoso por razón de sexo (2019)
- II Protocolo local para la coordinación de las agresiones sexistas en los espacios festivos (2019)
- Ordenanza Municipal reguladora del uso del lenguaje no sexista y fomento de una comunicación inclusiva (2018)

## ÁMBITO FORAL

### *NORMATIVA:*

- Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres
- Ley Foral 17/2019, de 4 de abril, de Igualdad entre Mujeres y Hombres

### *ACUERDOS Y PROGRAMAS DE REFERENCIA:*

- Itinerario de Gobierno de Navarra para la Planificación, Gestión y Evaluación del trabajo de las Áreas de Igualdad Municipales (2015)
- Protocolo de coordinación y actuación con mujeres y niñas víctimas de trata con fines de explotación sexual (2016)
- III Acuerdo interinstitucional para la Coordinación ante la violencia contra las mujeres de Navarra (2017)
- Procedimiento de ámbito policial anexo a los protocolos locales de coordinación de la actuación ante la violencia contra las mujeres en Navarra (2020)

## ÁMBITO ESTATAL

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.

- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito.
- Pacto de Estado contra la violencia de Género (2017)
- Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia

## ÁMBITO EUROPEO E INTERNACIONAL

- Convención para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer. (CEDAW) (1979 y ratificada por España en 1983) y su Protocolo Facultativo (2000).
- Convención Internacional de Derechos del Niño y la Niña (1989).
- Conferencia mundial sobre la mujer de Beijing (1995) y Declaración y Plataforma de Acción de Beijing, revisada y refrendada en Nueva York en 2015 (Pekin+20).
- Convenio del Consejo de Europa sobre la prevención y lucha contra la violencia contra la mujer y la violencia doméstica. Convenio de Estambul (2011). (Ratificado por el Estado en 2014).
- Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible (Objetivos para el Desarrollo Sostenible) (2015).

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

### C) ACUERDAN:

**Primero.** Generar las condiciones para una adecuada coordinación y colaboración entre las instituciones y agentes firmantes de este protocolo, estableciendo pautas de actuación y herramientas de intervención homogéneas y de calidad, desde el respeto a sus respectivas competencias.

**Segundo.** Destinar los recursos materiales, humanos y técnicos necesarios para la implementación, aplicación, seguimiento y

evaluación del protocolo, participar en las reuniones convocadas para ello y comprometerse de forma activa con los programas de trabajo que anualmente se establezcan.

**Tercero.** Capacitar en materia de igualdad y violencia contra las mujeres a quienes participan en el protocolo, impulsando acciones de formación y/o facilitando la asistencia de estas personas a otras acciones o itinerarios de formación convocados desde otros organismos públicos.

**Cuarto.** Adecuar la actuación en materia de violencia contra las mujeres a los principios rectores de la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres, a su conceptualización de la violencia contra las mujeres y al modelo de intervención que esta norma establece.

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

**Sexto.** Tener en cuenta, además de la reparación individual de los daños que las mujeres enfrentan como consecuencia de la violencia, la reparación colectiva, garantizando su no repetición y la no revictimización. Por ello, los y las agentes firmantes de este protocolo expresarán su rechazo público ante todas las manifestaciones y formas de la violencia contra las mujeres.

**Séptimo.** Con el objeto de dar operatividad al Protocolo, facilitar la coordinación y posibilitar la implementación, seguimiento y evaluación del mismo, se crea una Mesa Local de Coordinación (en adelante MLC), como órgano colegiado de análisis y trabajo que estará formado por las siguientes personas / entidades:

- o Alcaldía
- o Responsable del Área de Igualdad de Estella-Lizarra
- o Responsable de Servicio Social de Base de Estella-Lizarra
- o Responsable de Hospital García Orcoyen
- o Responsable del Centro de Salud
- o Responsable del Centro de Salud Mental
- o Responsable EAIV Estella-Lizarra
- o Responsable de Policía Foral

- o Responsable de Policía Municipal
- o Responsable de Policía Nacional
- o Responsable de Guardia Civil
- o Responsable de Unidad de coordinación contra la violencia sobre la mujer.

La presidencia y secretaría de la MCL la ostentarán la Concejala de Igualdad y la Técnica de Igualdad. La Mesa se celebrará al menos en dos sesiones ordinarias al año. Además, podrá celebrar sesiones extraordinarias a iniciativa de la Presidencia o a petición de dos tercios de sus integrantes. En este caso la petición habrá de realizarse por escrito y contendrá la propuesta motivada de los asuntos a tratar.

Se recuerda que la MCL de Estella al contar en su composición con agentes supramunicipales se realizará a través del INAI/NABI, en el marco de lo establecido en el III Acuerdo Interinstitucional de coordinación de la actuación ante la violencia contra las mujeres en Navarra.

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

- 1) Conocer y facilitar la implementación de este Protocolo y sus procedimientos de trabajo por ámbitos, a partir de los planes de trabajo bienales.
- 2) 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 Estella-Lizarra.
- 3) Identificar posibles desajustes en la coordinación e incorporar o proponer las reorientaciones necesarias.
- 4) 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 Estella-Lizarra. 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).

- 5) Conocer y analizar, con carácter anual, la incidencia de la violencia contra las mujeres en Estella-Lizarra.
- 6) 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.
- 7) Realizar acciones de comunicación de este protocolo tanto internas, en cada recurso, como externas, a partir de los planes bienales de trabajo.
- 8) Trasladar a las partes firmantes de este Acuerdo, a la Federación Navarra de Municipios y Concejos, a la Comisión de Igualdad del Ayuntamiento de Estella-Lizarra, a las asociaciones de mujeres, grupos feministas y a la ciudadanía de Estella-Lizarra, así como a otras entidades que se consideren relevantes en materia de violencia contra las mujeres en el municipio, un informe cuantitativo anual del trabajo realizado en el marco de este protocolo.

**Noveno.** El presente Protocolo tendrá efectos desde el día de su firma y tendrá una validez indefinida. Se revisará anualmente y evaluará externamente cada cuatro años.

**Decimo.** Desde el Ayuntamiento de Estella-Lizarra, a través del área 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.

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

<b>D. Koldo Leoz Garciandia</b> <b>Ayuntamiento de Estella-Lizarra</b>	<b>D<sup>a</sup> Eva Istúriz García</b> <b>Instituto Navarro de Igualdad</b>
<b>D<sup>a</sup> Monserrat de la Fuente Hurtado</b> <b>Servicio Navarro de Salud- Osasunbidea</b>	<b>Loly Gutiérrez Urrestarazu</b> <b>Departamento de Derechos Sociales</b>

### 3. OBJETIVOS DEL PROTOCOLO

#### GENERAL:

Garantizar una intervención coordinada, especializada, integral, de calidad y con enfoque de género desde todas las instituciones y agentes con presencia en la Entidad Local que intervienen frente a la violencia contra las mujeres.

#### ESPECÍFICOS:

- Crear mecanismos para que la coordinación entre ámbitos y profesionales que intervienen ante la violencia contra las mujeres sea efectiva y esté adaptada a la realidad y singularidad de la Entidad Local.
- Generar cauces de comunicación y coordinación entre la Entidad Local y otras instituciones supramunicipales con responsabilidad en el sistema de atención integral.
- Mejorar la comunicación, posibilitar la colaboración e incrementar el compromiso ante la violencia contra las mujeres entre quienes intervienen en el ámbito local en todo el proceso de atención (prevención, detección, atención, protección y recuperación).
- Disponer de información real, anonimizada, actualizada y comparable sobre el impacto de la violencia contra las mujeres en la Entidad Local, identificando las mejoras que requiere su abordaje.
- Dar una respuesta homogénea a la violencia desde todas las partes que intervienen.

## 4. CONCEPTUALIZACIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

Este protocolo utiliza la terminología de la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, contra la violencia hacia las mujeres, por tanto, los conceptos y definiciones que se recogen se alinean tanto con la norma foral, como con otra normativa internacional que, como el Convenio de Estambul, le es de aplicación.

- **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 estas por el hecho de serlo o que les afecta de forma desproporcionada como manifestación de la discriminación por motivo de género y que implique o pueda implicar daños o sufrimientos de naturaleza física, psicológica, sexual o económica, incluidas las amenazas, intimidaciones y coacciones o la privación arbitraria de la libertad, en la vida pública o privada. 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 también son víctimas directas y/o supervivientes de esta violencia.
- **Víctimas de la violencia contra las mujeres:** son víctimas de violencia contra las mujeres las que han sufrido las consecuencias directas o en primera persona de los actos violentos, así como las hijas e hijos de estas que conviven en el entorno violento y que, por situación de vulnerabilidad, están directamente afectadas por dicha violencia.

Se consideran **manifestaciones de la violencia contra las mujeres** las siguientes:

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

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

- **El feminicidio.** Los homicidios cometidos en el ámbito de la pareja o expareja, así como otros crímenes que revelan que la base de la violencia es la discriminación por motivos de género, entendiéndose por tales el asesinato vinculado a la violencia sexual, el asesinato en el ámbito de la prostitución y la trata de mujeres, los asesinatos por motivos de honor, el infanticidio de niñas y las muertes por motivos de dote.
- **La trata de mujeres y niñas.** La captación, transporte, traslado, acogimiento o recepción de mujeres o niñas, incluido el intercambio o la transferencia de control sobre estas personas, por medio de amenazas o uso de la fuerza u otras formas de coacción, el rapto, el fraude, el engaño, el abuso de poder o situación de vulnerabilidad, o mediante la entrega o recepción de pagos o beneficios para obtener el consentimiento de una persona que posea el control sobre las mujeres o niñas, con la finalidad de explotación sexual, laboral o matrimonio servil.
- **Prostitución y/o explotación sexual.** Práctica de mantener relaciones sexuales con otras personas a cambio de dinero. Obtención de beneficios financieros o de otra índole con la explotación del ejercicio de la prostitución ajena (incluidos actos pornográficos o la producción de material pornográfico), aun con su consentimiento.
- **Matrimonio a edad temprana, matrimonio concertado o forzado.** Un matrimonio en el que no ha existido un consentimiento libre y

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

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

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

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

- **Violencia física:** Cualquier acto violento contra el cuerpo de la mujer, con resultado o riesgo de producir lesión física o daño.
- **Violencia psicológica:** Cualquier conducta, verbal o no verbal, como las amenazas, las coacciones, las humillaciones o vejaciones, la exigencia de sumisión, el acoso, la coerción o los insultos, que produzcan en la mujer algún tipo de sufrimiento, desvalorización, aislamiento o limitaciones de su ámbito de libertad.
- **Violencia económica:** La privación intencionada, y no justificada legalmente, de recursos para el bienestar físico o psicológico de la mujer y de sus hijas e hijos o la discriminación en la disposición de los recursos compartidos en el ámbito de la convivencia de pareja.
- **Violencia sexual:** Cualquier acto de naturaleza sexual no consentido, en el que medie violencia, intimidación, prevalencia o manipulación emocional, incluida la exhibición, la observación y la imposición de relaciones sexuales.
- **Violencia vicaria:** Los hijos e hijas de las mujeres víctimas de violencia de género, así como las niñas y niños menores sujetos a su tutela, guarda y custodia, son víctimas directas de este tipo de

violencia, tal y como recoge desde el año 2015 la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género. Además, en ocasiones estos y estas menores son utilizados por el maltratador para hacer daño a la madre.

- **Violencia institucional:** La Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia define como Violencia Institucional “los actos u omisiones de las y los servidores públicos de cualquier orden de gobierno que discriminen o tengan como fin dilatar, obstaculizar o impedir el goce y ejercicio de los derechos humanos de las mujeres así como su acceso al disfrute de políticas públicas destinadas a prevenir, atender, investigar, sancionar y erradicar los diferentes tipos de violencia”

## 5. ENFOQUE Y MODELO DE INTERVENCIÓN ANTE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

La intervención realizada desde todas las partes firmantes de este protocolo se realizará desde el enfoque que establece la LFVM, 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 actuación institucional y profesional frente a la violencia contra las mujeres por motivo de género se orientará a respetar, proteger y promover los derechos humanos de las mujeres.

La intervención del protocolo se concreta en todos los ámbitos a través del siguiente modelo de atención:

- La actuación profesional en el marco del protocolo se realizará desde el respeto, protección y promoción de los derechos humanos de las mujeres y de sus hijas e hijos.
- Asistencia integral, coordinada, rápida (sobre todo en la primera cita) y personalizada.
- Se garantizará la seguridad de las víctimas supervivientes, posibilitando que no se pongan en riesgo.
- No se infravalorará la percepción individual del riesgo o peligro que relatan las víctimas supervivientes.
- Se evitará la re-victimización de las supervivientes y sus hijas e hijos, garantizando su anonimato, agilizando y también reduciendo los trámites administrativos que implica su acceso y participación en los recursos y servicios públicos.

- La decisión de poner una denuncia es de las mujeres y se respetará su decisión al respecto. Desde el servicio de atención jurídica gratuita se dará información clara y detallada de lo que ello supone.
- Se trasladará a las mujeres, durante todo el proceso y a través de los canales más adecuados, que tienen derecho a una vida libre y sin violencia.
- 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 Estella - Lizarra 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.

## **ENFOQUE DE GÉNERO Y PROHIBICIÓN EXPRESA DE LA MEDIACIÓN:**

La respuesta ante la violencia contra las mujeres se fundamentará en la comprensión de los estereotipos y las relaciones desiguales y jerárquicas de género, en sus raíces y sus consecuencias. La mediación entre víctima

y agresor está expresamente prohibida en los casos de violencia contra las mujeres, tal y como se dispone en la normativa básica de aplicación.

### **PROHIBICIÓN DE DISCRIMINACIÓN Y EQUILIBRIO TERRITORIAL:**

Las instituciones públicas garantizarán que las actuaciones se aplican sin discriminación alguna basada en la ubicación de la residencia de las víctimas supervivientes, en el origen étnico, la lengua, la religión, las opiniones políticas o cualquier otra opinión, el origen nacional o social, la pertenencia a una minoría nacional, la capacidad económica, la orientación sexual, la identidad de género, la edad, el estado de salud, la discapacidad, el estado civil, el estatus de migrante o la situación administrativa de residencia.

### **INTERSECCIONALIDAD Y ATENCIÓN A OTRAS DESIGUALDADES DISCRIMINATORIAS:**

La respuesta institucional tendrá en especial consideración la intersección de la violencia contra las mujeres con otras fuentes de desigualdad y discriminación que implican posiciones más desventajosas para muchos grupos de mujeres para el ejercicio efectivo de sus derechos.

### **RESPECTO Y NO REVICTIMIZACIÓN:**

La respuesta institucional establecerá mecanismos para asegurar que se trata con respeto a las víctimas y se evita la victimización secundaria. Se garantizará que las medidas se dirigen a lograr la autonomía y libertad de las supervivientes y que se responde a sus principales necesidades, incluidas las de sus hijas e hijos. Respetando los tiempos y ritmos de las mujeres.

### **RESPONSABILIDAD:**

Las instituciones firmantes del protocolo establecerán procesos de formación para garantizar que quienes tienen la responsabilidad de asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las mujeres actúan adecuadamente, evitando sesgos en la intervención. Así mismo, se

promoverá la exigencia de responsabilidad para casos de falta de diligencia.

### **PARTICIPACIÓN:**

Se fomentará la participación de las mujeres víctimas de violencia y de las organizaciones de mujeres en el diseño y evaluación de las actuaciones realizadas, así como de otras asociaciones que representen a grupos.

### **GARANTÍA PRESUPUESTARIA:**

Las entidades firmantes del protocolo mantendrán, dentro del máximo respeto a sus respectivas competencias, un compromiso evidenciable de financiación que permita un cumplimiento eficaz y eficiente de los compromisos recogidos en el Protocolo.

## **6. 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 Estella-Lizarra, 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 Estella-Lizarra.

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 Estella-Lizarra 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 Estella-Lizarra, 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 Estella-Lizarra 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 Estella-Lizarra 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 Estella-Lizarra 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.

La actuación del **Área 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.

## 6.1 PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN DEL ÁMBITO SOCIAL

### RECURSOS DESTINATARIOS DEL PROCEDIMIENTO Y FUNCIONES DEL PROTOCOLO:

#### o RECURSOS DESTINATARIOS

1. Área de Igualdad del Ayuntamiento de Estella-Lizarra
2. Área de Derechos Sociales del Ayuntamiento de Estella-Lizarra
3. Equipo de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género de Estella-Lizarra (EAIV)

#### o FUNCIONES

##### 1. Área de Igualdad

1	Prevención, sensibilización, investigación y coordinación del protocolo.
2	Primera acogida de casos urgentes que llegan directamente al Área de Igualdad y derivación a recursos especializados.
3	Atención psicológica y jurídica, individual y grupal, a mujeres en materia de prevención y casuística concretas en las que no está detectada la violencia de género.
4	Gestión del Servicio Telefónico de Atención y Protección a las víctimas de la violencia de género (ATENPRO). Se informará a Policía Municipal y se coordinará con Viogen.

## 2. Servicios Sociales de Base

1	Detección de casos de violencia contra las mujeres, información y primera acogida.
2	Derivación de casos a recursos especializados y seguimiento de los mismos.
3	Atención social de los casos que no quieran acudir a otros recursos especializados.

## 3. EAIV Estella-Lizarra

1	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.
2	Atención especializada de tipo educativo y psicológico a las hijas e hijos de las supervivientes.
3	Acompañamientos a juzgados y a otros recursos públicos, municipales o supramunicipales.

## PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN COORDINADA AMBITO SOCIAL

### CARACTERÍSTICAS DE ACTUACIÓN PARA TODOS LOS ÁMBITOS

PERSONAL REFERENTE	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ En cada recurso se designará a una <b>persona de referencia</b> para la interlocución con otros recursos en materia de violencia.</li><li>❖ Las <b>personas de referencia</b> serán las encargadas de intervenir de forma directa con víctimas supervivientes.</li><li>❖ Las <b>personas encargadas</b> tendrán una <b>formación especializada</b> en esta materia.</li><li>❖ La <b>capacitación</b> de las personas que intervienen en Estella-Lizarra en materia de violencia contra las mujeres desde los recursos de ámbito social será continua.</li><li>❖ Se contará con <b>información permanente y actualizada</b> por parte de todos los recursos sociales.</li></ul>
ESPACIO DE ATENCIÓN	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Las víctimas supervivientes serán atendidas en espacios que garanticen su <b>intimidad</b> y la <b>confidencialidad</b> de la información tratada en todos los recursos.</li><li>❖ Se evitará que el espacio donde se atiende a las supervivientes estén presentes sus hijas e hijos.</li></ul>

RECURSO DE REFERENCIA	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ El recurso de referencia desde el ámbito social para la atención especializada e integral es el EAIV de Estella-Lizarra.</li><li>❖ La intervención realizada desde el SSB, Ámbito Sanitario y Área de Igualdad estará siempre orientada a la prevención, detección, primera atención y/o acogida y seguimiento de casos.</li></ul>
ACCESO	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ El acceso a los recursos de ámbito social puede ser <b>directo</b>, a demanda de la superviviente, o por derivación de otros recursos sociales o por aviso de terceras personas.</li><li>❖ La atención de ámbito social <b>no exige</b> de la interposición de una <b>denuncia</b>.</li></ul>
IDIOMA	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Las supervivientes serán atendidas en su idioma de referencia a través de recursos oficiales, y en caso de no haberlos, a través de recursos comunitarios existentes. 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.</li><li>❖ Nunca realizarán la traducción las hijas e hijos de las supervivientes, incluso cuando sólo exista sospecha de existencia de violencia.</li></ul>

## PROCEDIMIENTO ÁREA DE IGUALDAD, SSB Y EAIV

### ÁREA DE IGUALDAD

Cuando el **Área 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:**

- Si las supervivientes acceden al Área de Igualdad de forma directa, desde el área se realizará la **primera acogida**.
- Tras la primera acogida y en caso de que haya sospecha o se detecte una situación de violencia de género se derivará al recurso de referencia en esta materia, el EAIV.
- En los casos en los que exista **sospecha** de violencia contra las mujeres o el SSB identifique esta violencia, pero la **mujer no sea consciente de ella o no la reconozca**, podrá usar su propio recurso para trabajar con la mujer desde una perspectiva más global.
- El Área de Igualdad realizará **informes de derivación de los casos**, siguiendo los procedimientos de información y comunicación internos establecidos.

### SERVICIO SOCIAL DE BASE

Cuando desde SSB se identifique una situación de violencia contra las mujeres, con carácter general, se **procederá como sigue:**

- La figura referente de cada caso seguirá el procedimiento interno para recoger la información referida a la violencia contra las mujeres, aunque la violencia no sea el motivo principal por el que acude al SSB. Si la superviviente está utilizando el servicio Atempo, también se recogerá esa información en SIUSS y se informará a Policía Municipal.
- En los casos en los que exista **sospecha** de violencia contra las mujeres o el SSB identifique esta violencia, pero la **mujer no sea consciente de ella o no la reconozca**, podrá usar su propio recurso para trabajar con la mujer desde una perspectiva más global.
- En los casos en que las **mujeres que sean conscientes de la violencia y la reconozcan**, se hará una derivación directa al EAIV.
- El SSB realizará **informes de derivación de los casos**, siguiendo los procedimientos de información y comunicación internos establecidos.

#### EAIV ESTELLA-LIZARRA

Cuando el EAIV de Estella-Lizarra atienda a víctimas supervivientes de Tierra Estella-Lizarralde, con carácter general, procederá como sigue:

- Seguirá los procedimientos internos ya establecidos de información y comunicación con el resto de ámbitos: ámbito social, salud y policial.

## PROCEDIMIENTO CON OTROS RECURSOS

### SAM

Las supervivientes de la violencia contra las mujeres reciban asesoramiento jurídico a través del Servicio de Atención Jurídica a Mujeres (SAM), el cual trabaja en coordinación con el EAIV.

### CENTROS EDUCATIVOS

- Cuando la dirección de cualquiera de los Centros Educativos con presencia en Estella-Lizarra, 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, se dará información sobre el servicio que ofrece el EAIV. Si la violencia es detectada por el equipo de SSB que trabaja en los centros se procederá, en función del caso, según lo previsto en este protocolo.
- Desde los centros educativos y el EAIV, si fuese necesario, se mantendrán reuniones, 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 Estella-Lizarra establecido para los centros educativos de Navarra en el Acuerdo

Interinstitucional para la coordinación ante la violencia contra las mujeres vigentes en Navarra.

- Desde el centro, en el caso de no haber una violencia reconocida pero se detecte la necesidad de trabajar para la prevención, se informará sobre los servicios del Área de Igualdad.

## 6.2 PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN DEL ÁMBITO SANITARIO

### RECURSOS DESTINATARIOS DEL PROCEDIMIENTO Y FUNCIONES DEL PROTOCOLO:

- RECURSOS DESTINATARIOS:
  1. Centro de Atención Primaria y Pediatría de Salud
  2. Hospital García Orcoyen
  3. Centro de Salud Mental
- FUNCIONES

1	Detección de situaciones de violencia contra las mujeres y atención socio sanitaria a las supervivientes y a sus hijas e hijos.
2	Primera acogida, información y derivación al EAIV.
2	Seguimiento del estado de salud de las víctimas supervivientes hasta su completa recuperación.

## PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN COORDINADA

PERSONAL REFERENTE	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ En cada recurso se designará a una <b>persona de referencia</b> para la interlocución con otros recursos en materia de violencia.</li><li>❖ Las personas de referencia serán las encargadas de intervenir de forma directa con víctimas supervivientes.</li><li>❖ Las personas que estén en atención directa/primaria contarán con <b>formación especializada</b> en esta materia. Conocerán los protocolos internos de salud en esta materia, los recursos de la red pública y sus especificidades.</li></ul>
ESPACIO DE ATENCIÓN	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Las víctimas supervivientes serán atendidas en espacios que garanticen su <b>intimidad</b> y la confidencialidad de la información tratada en todos los recursos.</li><li>❖ Se evitará que el espacio donde se atiende a las supervivientes estén presentes sus hijas e hijos.</li></ul>
RECURSO DE REFERENCIA	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ El recurso de referencia desde el ámbito sanitario será el EAIV, desde donde se dará una atención integral a la mujer.</li></ul>

ACCESO	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ La mujer afectada acude al Centro de Salud solicitando asistencia sociosanitaria de cualquier tipo.</li><li>❖ Puede acudir derivada de la UBA (Unidad Básica de Atención de medicina y enfermería).</li><li>❖ Puede acudir al Centro de Salud Mental por derivación de Atención Primaria médica, tras ingreso en la Unidad de Hospitalización Psiquiátrica-UHP y derivación al alta desde este recurso para su seguimiento, o por cumplimiento de Medida Judicial.</li><li>❖ Acceso a través de otros dispositivos de la red de SM</li></ul>
IDIOMA	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Las supervivientes serán atendidas en su idioma de referencia a través de recursos de traducción especializados. Excepcionalmente y en el caso de que no existan recursos especializados, 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.</li><li>❖ Nunca realizarán la traducción las hijas e hijos de las supervivientes, incluso cuando sólo exista sospecha de existencia de violencia.</li></ul>

## COORDINACIÓN DEL ÁMBITO SANTARIO CON OTROS RECURSOS:

### ÁREA DE IGUALDAD

- Desde los ámbitos de salud se mantendrán coordinación con el Área de Igualdad para trabajar la **prevención y sensibilización** en esta materia, a través de campañas, acciones, etc... propuestas dese el programa de prevención del Área de Igualdad.

### CUERPOS POLICIALES

- 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 Estella-Lizarra que participan en este protocolo pondrán los hechos en **conocimiento directo al 112**. Desde donde se activará el protocolo con los cuerpos policiales que corresponda.
- 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.
- **Policía Municipal** realizará la **primera intervención** de los casos que **lleguen directamente** y de manera inmediata informará de los hechos al cuerpo policial que corresponda.
- Una vez realizada la primera intervención por parte de Policía Municipal de Estella-Lizarra, será Policía Foral o Guardia Civil quien 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 casuísticas concretas donde existan otras problemáticas, desde policía Municipal se podrá informar a la mujer de los servicios que ofrece el Área de Igualdad.

## JUZGADOS

- Ante cualquier caso de violencia o sospecha de haberla, desde los recursos de ámbito sanitario se remitirá obligatoriamente un Parte de Lesiones (acompañado de un Informe Médico) al Juzgado de referencia competente. Este parte de lesiones se pondrá en conocimiento de la Trabajadora Social responsable del propio centro donde se ha detectado. Así mismo, se informará a las mujeres, siendo el informe lo más exhaustivo posible.
- Cuando cualquiera de los recursos de ámbito sanitario de Estella-Lizarra 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 correspondiente.

- 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.

## 6.3 PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN DEL ÁMBITO POLICIAL

### RECURSOS DESTINATARIOS DEL PROCEDIMIENTO Y FUNCIONES DEL PROTOCOLO:

- RECURSOS DESTINATARIOS

1. Policía Local de Estella-Lizarra

(\*) Policía Foral de Navarra y Guardia Civil: Seguirán el "Procedimiento de ámbito policial anexo a los protocolos locales de Coordinación de la Actuación ante la Violencia contra las Mujeres", que es el procedimiento de coordinación local de referencia para los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad con presencia en Navarra (a excepción de las policías locales), que se recoge al final de este Protocolo para información general.

- FUNCIONES

1	Atención profesional: atención inmediata y primer acompañamiento.
2	Informar a las mujeres de forma clara y accesible sobre sus derechos y recursos.
3	Coordinar las actuaciones con otros Cuerpos Policiales, además de con otros recursos públicos (sociales, jurídicos y psicológicos).

- FINALIDAD

→ Pautar y homogeneizar la actuación de Policía Municipal de Estella-Lizarra, así como la coordinación con otros ámbitos.

## PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN COORDINADA

### PERSONAL REFERENTE

- ❖ En Policía Municipal del Ayuntamiento de Estella-Lizarra habrá al menos a una **persona de referencia** para la coordinación con otros recursos públicos de Estella-Lizarra en materia de violencia.
- ❖ La atención a la violencia contra las mujeres desde este recurso 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.
- ❖ El cuerpo policial, en la medida de lo posible, intentará disponer de **agentes femeninos** y en su caso, agentes bien formados, 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.
- ❖ Las personas de referencia serán las encargadas de intervenir de forma directa con víctimas supervivientes.
- ❖ Las y los agentes contarán con **formación especializada** en esta materia. Esta formación estará orientada a que la atención policial se realice con el grado de sensibilidad, calidad y eficacia que establece la normativa.
- ❖ La **capacitación** de las y los agentes en materia de violencia contra las mujeres será **inicial y continua**.

ESPACIO DE ATENCIÓN

- ❖ Las víctimas supervivientes serán atendidas en espacios que garanticen su **intimidad** y la **confidencialidad** de la información tratada en todos los recursos.
- ❖ 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. Si la atención policial se realiza en un domicilio, se tendrá en cuenta a las hijas e hijos y sus necesidades en un momento tan complejo.
- ❖ De forma progresiva, se irán realizando los cambios necesarios para que las dependencias policiales sean **accesibles y no tengan barreras arquitectónicas**.
- ❖ Se procurará que los coches policiales estén acondicionados para poder trasladar en ellos tanto a las supervivientes, como a menores (sillas adaptadas).

### 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. **No es función de Policía Municipal recoger ninguna denuncia de Violencia contra las Mujeres**, por lo tanto, reunirá información básica para poder derivar al cuerpo policial donde se pueda interponer denuncia, teniendo en cuenta si es necesario, la elección de cuerpo policial de la víctima.
- ❖ 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.

- ❖ La intervención se coordinará desde el primer momento con el recurso policial, social y sanitario que corresponda según caso.

#### DENUNCIA:

- ❖ Cuando las supervivientes tomen de forma informada la decisión de interponer una denuncia, desde Policía Local de Estella-Lizarra 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 Municipal de Estella-Lizarra 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 Municipal de Estella-Lizarra las acompañará (preferiblemente en coches sin rotular y con personal no uniformado) a la sede policial

donde en Estella 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 Estella, a EAIV, 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 Estella-Lizarra 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.
- ❖ 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

DERIVACIÓN A OTROS RECURSOS

supervivientes, ha de tenerse en cuenta también en los supuestos de violencia sexual.

- ❖ Siempre que desde Policía Municipal de Estella-Lizarra se intervenga con una superviviente de la violencia contra las mujeres, independientemente de que ésta interponga o no una denuncia, se derivará al cuerpo policial especializado que corresponda.
- ❖ 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.

IDIOMA

- ❖ Cuando Policía Municipal reciba a una mujer con necesidad de traducción, se dará aviso al cuerpo policial al que se le derivará para que activen sus propios recursos de traducción especializados y oficiales. Solo en casos muy excepcionales, se podrá pedir traducción a una persona de confianza.
- ❖ 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.
- ❖ **Nunca realizarán la traducción las hijas e hijos** de las supervivientes, incluso cuando sólo exista sospecha de existencia de violencia.

## COORDINACIÓN ENTRE LOS RECURSOS

### COORDINACIÓN ENTRE CUERPOS POLICIALES:

P.MUNICIPAL, P. FORAL, GUARDIA CIVÍL Y P. NACIONAL

- La **herramienta principal** para la coordinación en Estella-Lizarra 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 Estella-Lizarra**. 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 Municipal de Estella-Lizarra 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.

#### COORDINACIÓN CON OTROS RECURSOS:

##### ÁREA DE IGUALDAD, SSB Y EAIV

##### ÁREA DE IGUALDAD:

- ❖ Desde Policía Municipal se mantendrá coordinación con el Área de Igualdad para trabajar conjuntamente

acciones de prevención y sensibilización en materia de género.

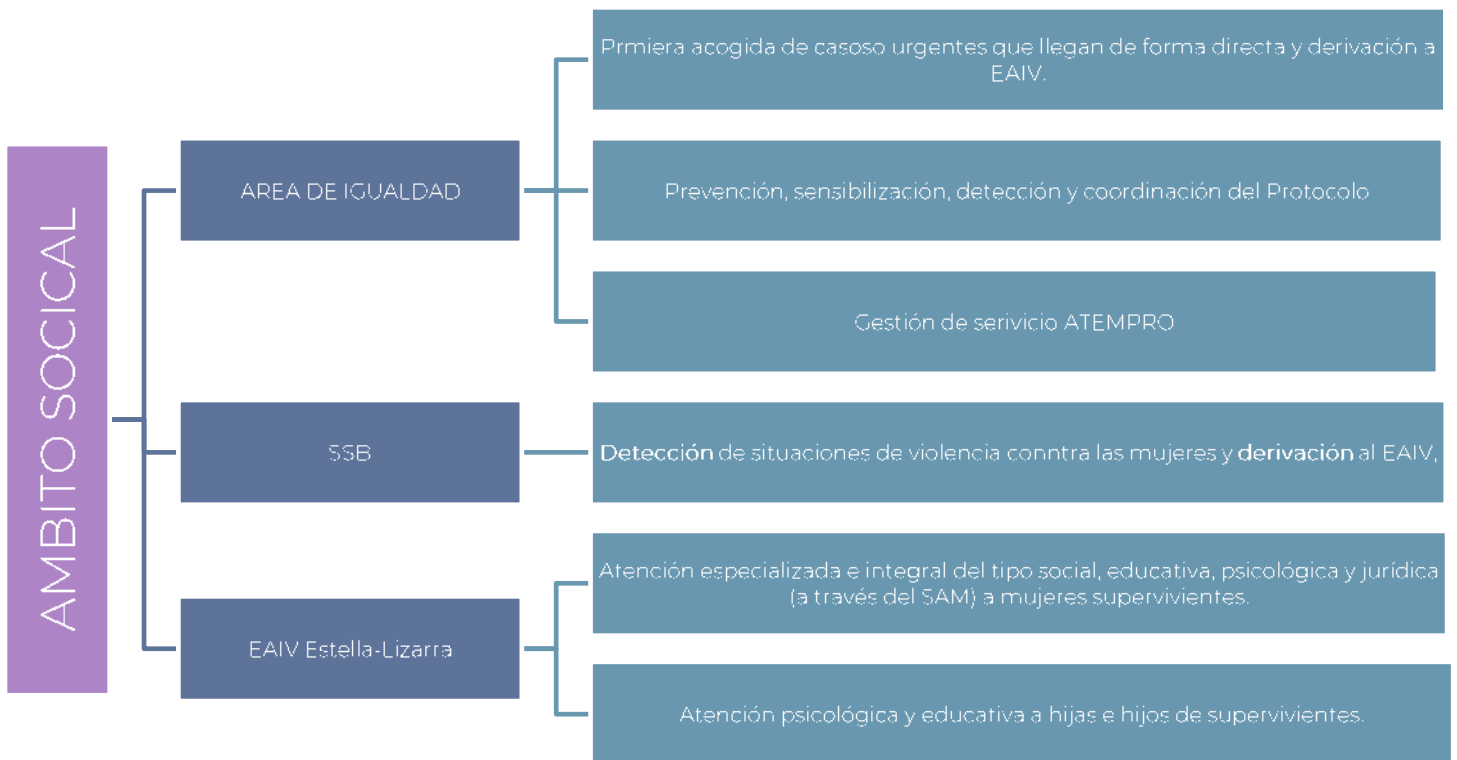
- ❖ Se informará a Policía Municipal sobre los casos de ATEMPRO, creando una comunicación y coordinación fluida.
- ❖ Se harán informes periódicos donde se informará al área de igualdad, en términos generales y de forma cuantitativa, el número de casos de violencia (todos los tipos) recogidos. Con el fin de que el Área de Igualdad pueda seguir trabajando la prevención y sensibilización con la ciudadanía.
- ❖ Desde el Área de Igualdad se mantendrá coordinación con Policía Municipal para trabajar conjuntamente acciones de prevención y sensibilización en materia de violencia.
- ❖ Se harán informes periódicos donde se informará a Policía Municipal, en términos generales y de forma cuantitativa, el número de casos de violencia (todos los tipos) recogidos desde el Área. Así mismo, Policía Municipal informará igualmente al Área de Igualdad con el fin de poder seguir trabajando la prevención y sensibilización con la ciudadanía.

EAIV:

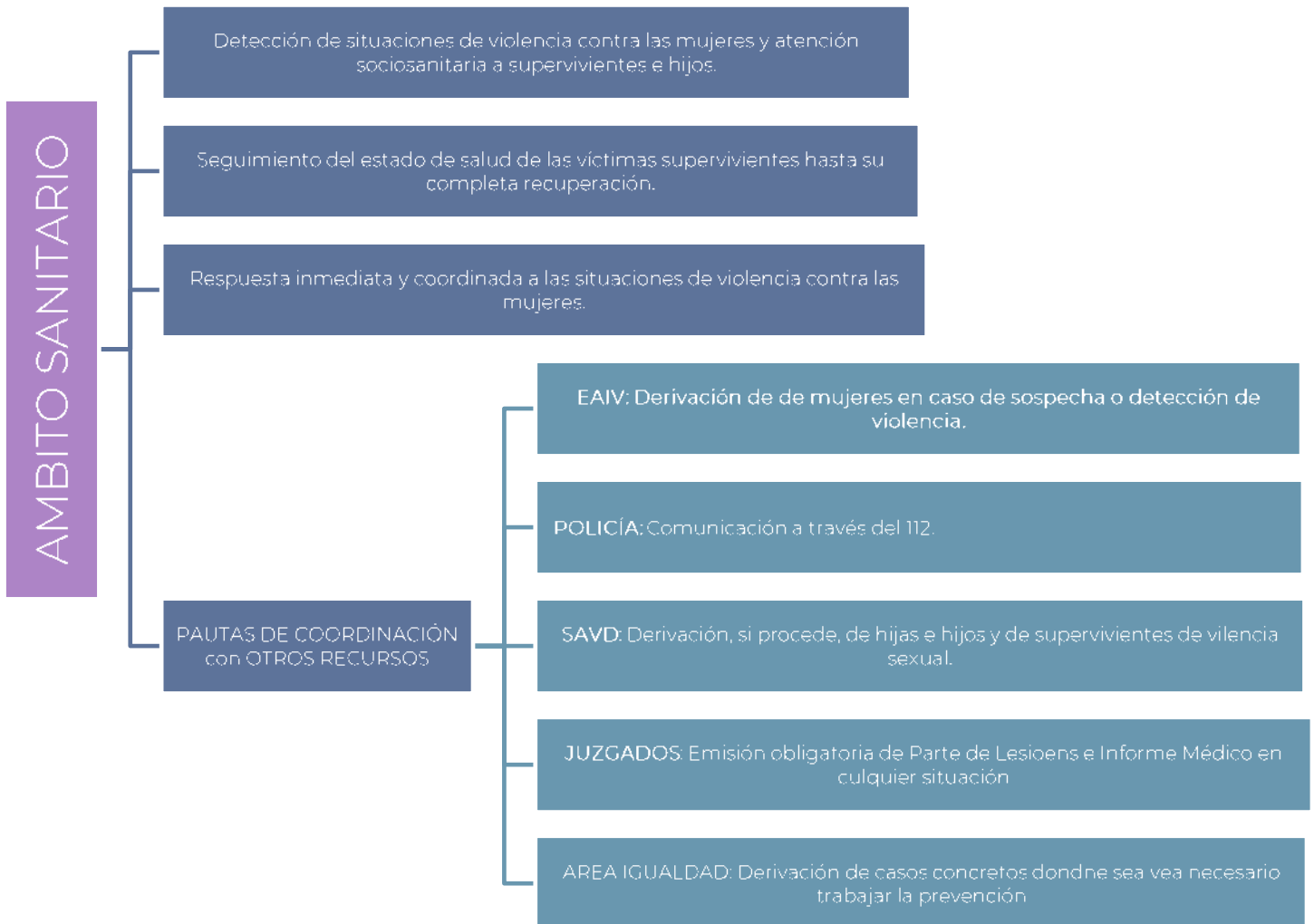
- ❖ El EAIV de Estella-Lizarra mantendrá **reuniones periódicas** estructuradas de trabajo para contrastar y compartir información sobre los casos con Policía Foral, Policía Nacional y Guardia Civil. Este trabajo se realizará teniendo en cuenta la normativa sobre protección de datos de carácter personal vigente y se organizará en función de las necesidades.

## 7. CLAVES PARA LA COORDINACIÓN POR ÁMBITOS

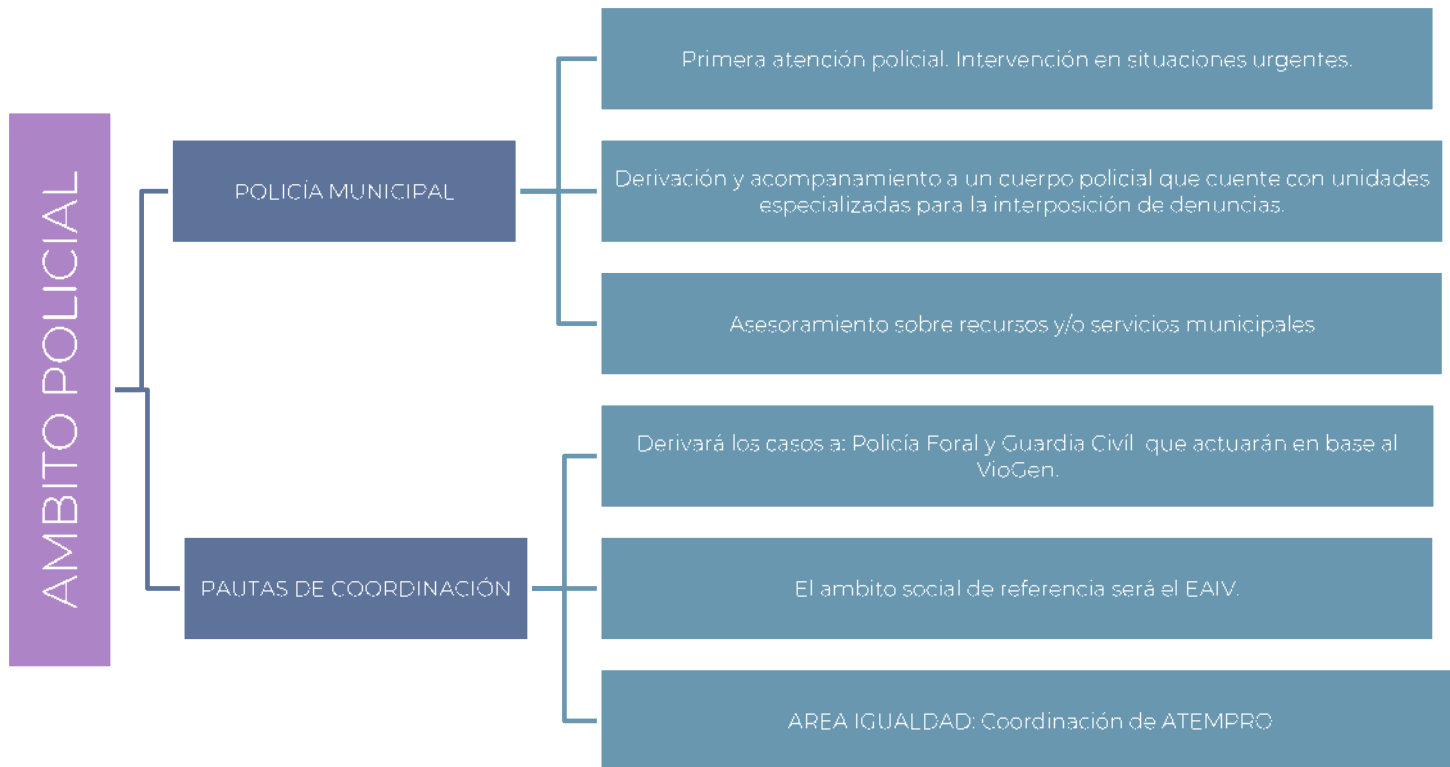
### ACTUACIÓN EN EL ÁMBITO SOCIAL:



**ACTUACIÓN EN EL ÁMBITO SANITARIO:**



ACTUACIÓN EN EL ÁMBITO POLICIAL:



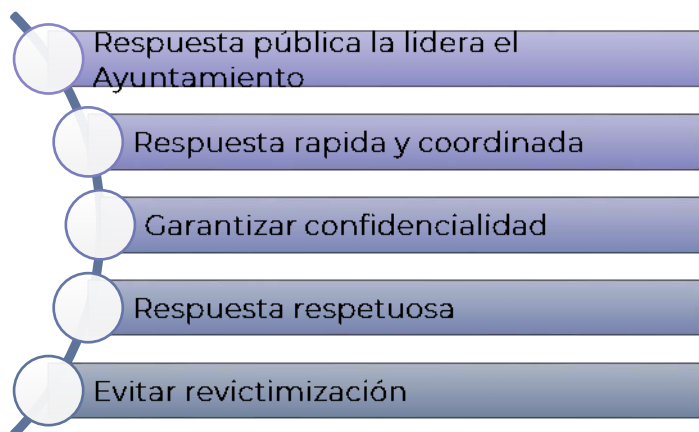
## **8. COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL ANTE LA VIOLENCIA**

La comunicación institucional tiene un papel fundamental en el proceso de visibilización de las distintas expresiones y tipos de violencias que se ejercen contra las mujeres. Es evidente su capacidad para contribuir a la eliminación de estereotipos y prejuicios, a la difusión y sensibilización social en lo referente al carácter estructural y extendido de estas violencias y el aporte a una construcción social que respete a las supervivientes.

La Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres, indica que debe hacerse visible la violencia ejercida contra éstas por el hecho de serlo, tanto la invisible como la normalizada. Para ello es necesario crear una cultura de apoyo institucional y social a las mujeres supervivientes de violencia, centrandó la responsabilidad en quien la ejerce y nunca en quien la sufre. Las Entidades Locales tienen el deber de posicionarse clara y abiertamente ante la violencia contra las mujeres, manifestar públicamente el rechazo colectivo hacia la misma y expresar el compromiso hacia una política de tolerancia cero.

Este Protocolo pretende ser una respuesta armonizada, estandarizada y compartida que articule una dinámica de denuncia conjunta institucional. Para que la iniciativa no se contemple como un elemento aislado, es importante la cooperación con el conjunto de agentes sociales e institucionales, con el fin de que la acción sea colectiva, se legitimen las actuaciones y sobre todo, se actúe conforme a los principios de igualdad y de respeto hacia las mujeres.

## PRINCIPIOS PARA LA INTERVENCIÓN INSTITUCIONAL



## PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN INSTUCIONAL

Procedimiento según caso:

- 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 Estella-Lizarra. 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 a la concejalía de Igualdad, a través de las vías más adecuadas.
- Cuando el hecho se produzca en fiestas o en un espacio de ocio, se activará el procedimiento establecido por el Ayuntamiento de Estella-Lizarra para estos casos.
- Cuando ocurra cualquier otro tipo de situación, si el personal político tiene conocimiento de un hecho vinculado a la violencia contra las mujeres y desde su ámbito de competencia necesita información, contactará con el Área 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.

- El procedimiento de respuesta pública se activará ante casos de **violencia grave**, como agresiones físicas o psicológicas de intensidad elevada, agresiones sexuales o casos con resultado de muerte que ocurran en su localidad, de forma que la actuación sea inmediata y efectiva.

\*Se anexa procedimiento de actuación institucional elaborado por las Técnicas de Igualdad, para facilitar y protocolarizar la respuesta municipal.

## **RESPUESTA MUNICIPAL ANTE ASESINATOS POR VIOLENCIA MACHISTA O SITUACIONES DE GRAVEDAD**

---

1. **PASO:** Confirmar el hecho a través del cuerpo policial con presencia en el Ayuntamiento de Estella-Lizarra, que se hace cargo de la investigación.
2. **PASO:** Contacto con la superviviente y/o con su familia, según el caso, para a través de una entrevista:
  - i. **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.
  - ii. **Solicitar la autorización** de la víctima o familia para realizar desde el municipio **actuaciones públicas de rechazo** a lo ocurrido.
3. **PASO:** 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 Estella-Lizarra 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. **PASO:** Contacto con el Instituto Navarro para la Igualdad/Nafarroako Berdintasunerako Institutua, para coordinar actuaciones.
5. **PASO:** 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.

## ITINERARIO DE COMUNICACIÓN

1. Se constituye una Mesa Gestora de Comunicación, integrada por Alcaldía, Área de Igualdad y Policía Local. Desde el Área 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.

## **9. ANEXOS**

### **ANEXO 1- MODELO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL**

Ante la reciente agresión/asesinato sucedida en nuestro municipio, desde el Ayuntamiento de XXXXXX queremos manifestar nuestra más enérgica repulsa y condena de la agresión/asesinato, así como nuestro apoyo total hacia la mujer agredida y/o superviviente de violencia y su entorno/familia.

Ponemos a su disposición (de la mujer agredida y/o superviviente de violencia o de su entorno/familia) la información y los recursos municipales y forales que requiera y le aseguramos un acompañamiento respetuoso e integral en su proceso de recuperación y reparación.

El Ayuntamiento de Estella-Lizarra desde el momento en el que ha tenido conocimiento del hecho y tras confirmar, contrastar y ampliar la información relativa a la agresión/asesinato, ha activado el Protocolo Institucional de Respuesta pública ante la violencia contra las mujeres con el fin de valorar la información recabada y asegurar la coordinación necesaria para ofrecer la atención adecuada a la mujer agredida y/o superviviente de violencia y/o su entorno/familia.

Una vez asegurada la atención y valorada la información obtenida, el Ayuntamiento de Estella-Lizarra desea:

- Expresar que la violencia contra las mujeres obedece a un problema estructural que tiene como objetivo perpetuar el control y dominio sobre las mujeres, y que por tanto, no son hechos aislados y tiene agresores y mujeres agredidas o asesinadas individuales y concretas.
- Manifestar la voluntad institucional inequívoca de no tolerar ninguna violación de los derechos humanos de las mujeres.
- Asegurar el impulso de cuantas medidas y herramientas sean necesarias para responder a un problema social y de salud pública.
- Ofrecer un canal al conjunto de la ciudadanía para que pueda expresar su denuncia ante la violencia contra las mujeres.
- Comprometerse a contribuir en la recuperación y reparación del daño sufrido por la mujer agredida y/o superviviente de la violencia y/o de su entorno/familia.

Por todo lo anterior, el Ayuntamiento Estella-Lizarra convoca a una concentración pública que tendrá lugar el (día/hora/lugar), y muestra su apoyo a cuantos actos de rechazo se convoquen por parte del movimiento feminista/colectivos sociales. Así mismo, hace un llamamiento a la ciudadanía

a participar en esta concentración para posicionarse contra la violencia hacia las mujeres y que las mujeres afectadas no se sientan solas.

**Modelo de Nota informativa interna de suspenso de actividades:**

Ante la reciente agresión/asesinato sucedido en nuestro municipio, desde el Ayuntamiento de XXXXXX queremos manifestar nuestra más enérgica repulsa y condena de la agresión/asesinato, así como nuestro apoyo y cercanía hacia la mujer agredida y/o superviviente de violencia y su entorno/familia, poniendo a su disposición la información y los recursos que requiera para acompañarla en su proceso de recuperación y reparación. Por este motivo, el municipio de XXX ha decidido suspender otras actividades y convocatorias públicas e institucionales convocadas que coinciden con este acto.

## ANEXO 2- KOMUNIKAZIO INSTITUZIONALAREN EREDUA

Gure udalerrian gertatu berri den eraso/erailketa dela eta, Lizarrako Udalak adierazi nahi du eraso/erailketa gaitzesten dugula, eta erabateko babesa ematen diegula eraso jasan duen emakumeari eta/edo indarkeriatik bizirik atera den emakumeari eta haren inguruari/familiari.

Zure eskura jartzen ditugu (erasoa jasan duen emakumearengandik eta/edo indarkeriatik bizirik atera den emakumearengandik edo haren ingurukoengandik/familiarengandik) behar duzun informazioa eta udal- eta foru-baliabideak, eta ziurtatzen dizugu errespetuzko laguntza osoa emango dizugula sendatzeko eta erreparatzeko prozesuan.

Lizarrako Udalak, gertaeraren berri izan duenetik, eta erasoari/erailketari buruzko informazioa baieztatu, egiaztatu eta zabaldu ondoren, emakumeen aurkako indarkeriari erantzun publikoa emateko protokolo instituzionala aktibatu du, jasotako informazioa baloratzeko eta eraso jasan duen emakumeari eta/edo indarkeriatik bizirik atera den emakumeari eta haren inguruari/familiari arreta egokia eskaintzeko beharrezkoa den koordinazioa ziurtatzeko.

Behin arreta ziurtatuta eta lortutako informazioa baloratuta, Lizarrako Udalak honako hau nahi du:

- Adieraztea emakumeen aurkako indarkeria egiturazko arazo baten ondorio dela, emakumeen gaineko kontrola eta nagusitasuna betikotzea helburu duena, eta, beraz, ez direla gertakari isolatuak, eta erasotzaileak eta banakako eraildako emakumeak dituela.
- Emakumeen giza eskubideen urraketarik ez jasateko borondate instituzional argia adieraztea. □ Gizarte eta osasun publikoko arazo bati erantzuteko behar diren neurri eta tresna guztiak sustatzen direla ziurtatzea.
- Herritarrei bide bat eskaintzea, emakumeen aurkako indarkeriaren aurrean salaketa jartzeko aukera izan dezaten.
- Indarkeriatik eta/edo indarkeriatik eta/edo haren inguruetik/familiatik bizirik atera den emakumeak jasandako kaltea berreskuratzen eta konpontzen laguntzeko konpromisoa hartzea.

Horregatik guztiagatik, Lizarrako Udalak (eguna/ordua/lekua) izango den kontzentrazio publikorako deia egiten du, eta mugimendu feministak/gizarte-taldeek deitzen dituzten gaitzespen-ekintza guztiei babesa emango die. Era berean, elkarretaratze horretan parte hartzeko deia egiten die herritarrei,

emakumeen aurkako indarkeriaren aurkako jarrera har dezaten eta kaltetutako emakumeak bakarrik senti ez daitezen.

**Jarduerak eteteari buruzko barne-ohar informatiboaren eredia:**

Gure udalerrian gertatu berri den eraso/erailketaren aurrean, Lizarrako Udaletik adierazi nahi dugu eraso/erailketaren gaitzespen sutsuena, bai eta gure babesaren eta hurbiltasuna ere erasoaren jasan duen eta/edo indarkeriatik bizirik ateratu den emakumearenganako eta haren inguru/familiarekiko, eta haren eskura jarri nahi ditugu sendatzeko eta erreparatzeko prozesuan hari laguntzeko behar dituen informazioa eta baliabideak. Hori dela eta, Lizarrako udalerriak ekitaldi honekin bat egiten duten bestelako jarduerak eta deialdi publiko instituzionalak bertan behera uztea erabaki du.

ANEXO III: PROCEDIMIENTO INSTITUCIONAL  
(Técnicas de Igualdad)

PROCEDIMIENTO PARA  
LA ADHESIÓN DE TODAS  
LAS EELL DE NAVARRA A  
LA DECLARACIÓN  
MUNICIPAL EMITIDA EN  
CASOS DE VIOLENCIA  
CONTRA LAS MUJERES.

marzo 18

2022

---

Este documento ha sido elaborado por la Red de técnicas de igualdad de las entidades locales de Navarra.

Presentado al INAI  
y la FNMC

## OBJETO

El objeto de este trabajo es lograr una respuesta (ADHESIÓN A LA DECLARACIÓN MUNICIPAL DONDE SE HA PRODUCIDO EL ASESINATO O AGRESIÓN) simultánea y homogénea de las entidades locales de Navarra ante casos extremos y muy graves de violencia contra las mujeres, para conseguir el mayor impacto social contra la misma.

## CRITERIOS DE ACTUACIÓN

**IMPACTO SOCIAL:** se pretende lograr una respuesta unitaria y simultánea de rechazo a casos muy graves de violencia contra las mujeres por parte de todas las EELL de Navarra, trascendiendo el ámbito local donde ha ocurrido el caso.

**COORDINACIÓN:** se plantea un procedimiento de información y de actuación, para lo cual, la coordinación de las EELL de Navarra con la FNMC y el INAI es indispensable.

**NORMATIVIDAD:** este procedimiento se basa en el III Acuerdo Interinstitucional y en los Protocolos locales para la coordinación en la atención a la violencia contra las mujeres.

## PROCEDIMIENTO

**INICIO:** este procedimiento se iniciará **en casos de asesinato por violencia contra las mujeres o en casos en que, por su gravedad (víctimas supervivientes gravemente lesionadas o agresiones sexuales como violaciones)**, la entidad local donde se ha producido la agresión, emite un comunicado y/o convoca una respuesta ciudadana.

EELL CON PERSONAL TÉCNICO DE IGUALDAD	EELL SIN PERSONAL TÉCNICO DE IGUALDAD
<p>1. La técnica de igualdad informará al resto de técnicas, que esperarán sus instrucciones o la información que considere debe transmitir.</p> <p>2. La técnica de igualdad se pondrá en contacto con el INAI como entidad coordinadora del III Acuerdo Interinstitucional.</p> <p>3. Una vez acordada la respuesta de la el, la técnica de igualdad enviará al INAI y a FNMC la declaración de su ayuntamiento.</p> <p>4. Enviará, a su vez, la declaración a las técnicas de igualdad, para poder agilizar el procedimiento de adhesión en sus ayuntamientos.</p> <p>5. La FNMC enviará a todas las EELL de Navarra la solicitud de adhesión, diciendo de forma explícita qué hacer con dicha adhesión (<b>El Ayuntamiento de XXXX se adhiere al contenido de la Declaración Institucional del Ayuntamiento de XXXX, aprobado con fecha xxxx</b>) y las direcciones e mail para remitirla a donde se acuerde.</p> <p>6. La adhesión se remitirá a FNMC y al ayuntamiento que hace la declaración.</p> <p>7. La FNMC publicará en su web la declaración y adhesiones recibidas. Informará al INAI</p>	<p>1. El ayuntamiento del municipio donde se ha producido el asesinato o agresión se pondrá en contacto con el INAI como entidad coordinadora del III Acuerdo Interinstitucional.</p> <p>2. El ayuntamiento envía a INAI y a FNMC su declaración y/o convocatoria de respuesta ciudadana.</p> <p>3. FNMC la envía a todas las EELL para su adhesión, en las mismas condiciones que en el procedimiento anterior</p> <p>4. El resto de EELL envía su adhesión a FNMC y al propio ayuntamiento.</p> <p>5. La FNMC reunirá todas las adhesiones y actuará conforme al primer procedimiento.</p>

## **ACTUACIONES PREVIAS DE APOYO AL PROCEDIMIENTO**

### **INTERVENCIÓN DEL INAI**

Este documento, con anterioridad a presentarlo a FNMC, se trasladó al INAI, organismo que coordina el Acuerdo Interinstitucional y quien tiene la información en casos de asesinato y de los casos graves y/o agresiones sexuales. El INAI, en reunión del 15 de marzo, manifestó su acuerdo con el mismo.

### **INTERVENCIÓN DE LA FNMC**

Aprobación y puesta en marcha de los dos procedimientos.

Informar a todas las EELL de la aprobación de los dos procedimientos, así como de su desarrollo.

### **INTERVENCIÓN DE LA RED DE TÉCNICAS DE IGUALDAD**

Elaboración de la propuesta de procedimiento

Asesoramiento a FNMC en la elaboración de la información a trasladar a las EELL

## ANEXO IV:

### DIRECTORIO DE RECURSOS PARA PROFESIONALES EN MATERIA DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

---

#### COORDINACIÓN E INFORMACIÓN GENERAL

Área de Igualdad – Ayuntamiento de Estella - Lizarra

- *Dirección:* Paseo Inmaculada 1, Estella-Lizarra
- *Teléfono:* 948 54 82 37 / 648201040
- *Horario:* 08:00 – 15:00 de lunes a viernes
- *Horario atención psicológica:* Miércoles 08:00-17:00
- *Atención jurídica:* Cita por teléfono o correo
- *Correo:* [igualdad.berdintasuna@estella-lizarra.com](mailto:igualdad.berdintasuna@estella-lizarra.com)

#### ÁMBITO SOCIAL

EAIV ESTELLA-LIZARRA:

- *Dirección:* Calle Sancho El Fuerte, 6 – bajo. Estella
- *Teléfono:* 948 55 36 20
- *Correo electrónico:* [eaivestella@fundaciongizain.es](mailto:eaivestella@fundaciongizain.es)
- *Horario:* de lunes a jueves de 8:00 a 19:00 h. y viernes de 8:00 a 17:00 h.

SSB:

- *Dirección:* Calle Sancho el Fuerte, 6. Estella-Lizarra.
- *Teléfono:* 948 54 82 23.
- *Email:* [servicio.social@estella-lizarra.com](mailto:servicio.social@estella-lizarra.com)
- *Horario de atención al público:*
  - Estella-Lizarra: lunes a viernes, de 09:30 a 14:00 h.
  - Morentin: Primer y tercer miércoles de cada mes, de 12.00 a 13.00

#### ÁMBITO SALUD

Centro de Salud de Estella:

- *Dirección:* Paseo Inmaculada, 39, 31200 Estella
- *Horario:* Abierto 24 horas
- *Teléfono:* 948 55 63 50

**Hospital Garcia Orcoyen:**

- *Dirección:* Calle Sta. Soria, 22, 31200 Estella, Navarra
- *Teléfono:* 848 43 50 00

## AMBITO POLICIAL

(Atención 24h)

- **Policía foral:** Cristina Eseverri. Mail:  
cristina.eseverri.soto@navarra.es y/o en el mail:  
pfdelpersonas@navarra.es y en el teléfono: 848 42 64 02.
- **Guardia Civil:** Oscar Silva en el mail: oscarsilva@guardiacivil.es y  
en el teléfono 636 22 14 77

## AMBITO JURÍDICO Y JUDICIAL

- **SAM (Servicio Atención Jurídica a las Mujeres)**
  - C/ La Gallarda, 2 – planta baja 31200 Estella-Lizarra (Navarra)
  - 948 556 490
  - [info@icaestella.com](mailto:info@icaestella.com)
- **SAVID (Oficina de atención a las víctimas del delito)**
  - Palacio de Justicia de Pamplona, frente al Juzgado decano.  
Plaza Juez Elío 1, Planta Baja
  - 848 423 376 - 848 421 387 - 848 427 671

**ANEXO V: PROTOCOLO DE COLABORACIÓN PARA LA ATENCIÓN POLICIAL  
DE MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA DE GÉNERO Y VIOGEN.**

---

**PROCEDIMIENTO DE ÁMBITO POLICIAL ANEXO A  
LOS PROTOCOLOS LOCALES DE COORDINACIÓN DE  
LA ACTUACIÓN ANTE LA VIOLENCIA CONTRA LAS  
MUJERES EN NAVARRA**

---

**Guardia Civil**

**Cuerpo Nacional de Policía**

**Policía Foral de Navarra**



**PROCEDIMIENTO DE ÁMBITO POLICIAL ANEXO A LOS PROTOCOLOS  
LOCALES DE COORDINACIÓN DE LA ACTUACIÓN ANTE LA VIOLENCIA  
CONTRA LAS MUJERES EN NAVARRA**



**INTRODUCCIÓN**

**1. RECURSOS Y FUNCIONES POLICIALES**

**2. NORMATIVA APLICABLE**

**3. COORDINACIÓN DE LOS CUERPOS POLICIALES CON OTROS RECURSOS**

**3.1 Servicio de Igualdad del Ayuntamiento**

**3.2 Servicio de Atención Jurídica a las Mujeres (SAM)**

**3.3 Servicio Psicológico de Guardia**

**3.4 Equipos de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género (EAIV)**

**3.5 Unidad de Coordinación contra la Violencia sobre la Mujer de la Delegación del Gobierno**



**4. HERRAMIENTAS Y MEDIDAS DE PROTECCIÓN**

**4.1 SISTEMA DE SEGUIMIENTO INTEGRAL EN LOS CASOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO (VIOGÉN)**

**4.2 ATENPRO**


**4.3 DISPOSITIVOS TELEMÁTICOS DE CONTROL DE MEDIDAS DE ALEJAMIENTO**

**4.4 TELÉFONO 016 - 016 ONLINE**

**4.5 APLICACIÓN "ALERTCOPS"**


**4.6 TELÉFONO 112 y APLICACIÓN "MY112 NAVARRA"**

## INTRODUCCIÓN




El **OBJETIVO FUNDAMENTAL** de este documento es evitar la victimización secundaria de las víctimas, posibilitando la colaboración y coordinación entre los distintos cuerpos policiales que actúan en los diferentes municipios de Navarra y con el resto de agentes y organismos que conforman la red pública de atención a la violencia contra las mujeres.

Con esta finalidad, los **PRINCIPIOS BÁSICOS DE ACTUACIÓN** ante casos de violencia contra la mujer, por parte de los Cuerpos Policiales competentes son:

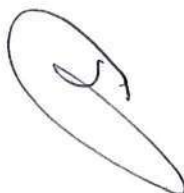
- 
- Proporcionar a las víctimas una respuesta policial rápida y eficaz ante situaciones de riesgo de sufrir violencia.
  - Proporcionar una respuesta policial de la máxima sensibilidad, calidad, celeridad y eficacia en la atención y protección a las víctimas, evitando actuaciones que supongan un incremento de la victimización, especialmente la duplicidad de intervenciones.
  - Proporcionar a las víctimas información clara y accesible sobre los derechos reconocidos por la Ley Orgánica 1/2004 y por la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, y trasladar a los Órganos Judiciales toda la información relevante para la protección de las víctimas.
  - Garantizar la coordinación y colaboración policial con los recursos públicos y no gubernamentales dedicados al apoyo jurídico, social, sanitario y psicológico a las víctimas.

### 1. RECURSOS Y FUNCIONES POLICIALES

En Navarra, el Cuerpo Nacional de Policía, la Guardia Civil y la Policía Foral disponen de **unidades especializadas en la atención, seguimiento y protección de las víctimas de violencia de género.**




Asimismo Policías Locales de distintos municipios de Navarra, como Pamplona, disponen de policías especializados en la atención a víctimas de violencia de género que residen en el término municipal.



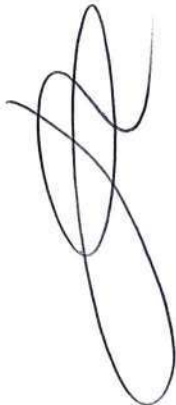
Todos estos Cuerpos policiales prestan servicio de manera coordinada mediante el **Sistema de Seguimiento Integral en los Casos de Violencia de Género (VioGén)** del Ministerio del Interior.

Asimismo la Delegación del Gobierno en Navarra, a través de la Unidad de Coordinación contra la Violencia sobre la Mujer promueve la implantación, en los municipios de Navarra con Cuerpo de Policía Local propio, del PROTOCOLO DE COLABORACIÓN PARA LA ATENCIÓN POLICIAL DE VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO, en el que se definen de manera pormenorizada las funciones de los diferentes Cuerpos Policiales con competencias en la materia, así como los cauces de coordinación y seguimiento de cada caso.



En el ejercicio de esas funciones, estos Cuerpos policiales deben colaborar dentro de sus competencias para establecer un sistema integral de tutela en el ámbito de la Administración General del Estado, la Administración Foral y la Administración Local.

Asimismo en dicho Protocolo se recogen las pautas para actuar en situaciones de urgencia, la recepción de la denuncia, las comunicaciones entre Cuerpos de Policía ante posibles desobediencias graves a la autoridad, los criterios de actuación ante cambios de domicilio de la víctima y/o del autor, la evaluación del riesgo así como aspectos relacionados con la comunicación, seguimiento, control y ejecución de las medidas de protección adoptadas.



En concreto, las funciones a desempeñar por los agentes del Cuerpo Policial que lleve a cabo la protección de las mujeres víctimas de violencia son:

1.- Facilitar un contacto permanente con las mujeres incluidas dentro del programa de protección y con aquellas otras que se determine, procurando transmitirles una sensación de seguridad.

2.- Detección y control de posibles situaciones de riesgo para las mujeres víctimas de violencia.

3.- Captar y gestionar información operativa de otros servicios policiales o privados que tengan relación con una posible situación de riesgo para este colectivo.

4.- Facilitar contactos y en su caso, actuar como policía enlace entre la víctima de violencia y los restantes servicios especializados de atención a la mujer.

5.- Mantener el control de las zonas o áreas de vida cotidiana familiar y laboral de la mujer y de los menores a su cargo, así como de aquellas zonas frecuentadas por el agresor, cuando las medidas a adoptar según el nivel de riesgo obtenido así lo aconsejen.

6.- Asesoramiento a la mujer víctima de violencia en normas de seguridad subjetiva y objetiva.

7.- Información a la mujer víctima de violencia sobre trámites a efectuar en determinados supuestos (situaciones de riesgo, incumplimientos de medidas de alejamiento o prohibición de comunicación, etc.).

8.- Acompañamiento a la mujer víctima de violencia en la realización de determinados trámites (denuncia, citación judicial, asistencia a juicios, etc.) cuando las medidas a adoptar según el nivel de riesgo obtenido así lo aconsejen.

9.- Alertar a unidades operativas ante una situación de peligro inminente comunicada por la víctima de violencia contra la mujer.

10.- Garantizar una comunicación ante cualquier necesidad las 24 horas al día, a aquellas mujeres incluidas dentro del programa de protección y a aquellas otras que se determinen, movilizandolos recursos adecuados a cada situación.

11.- Asesoramiento a la víctima sobre pautas a seguir para su autoprotección y derechos que le asisten.




## 2. NORMATIVA APLICABLE

.- Convenio sobre prevención y lucha contra la violencia hacia las mujeres y la violencia doméstica, de 2011 (Convenio de Estambul). Ratificada por el Reino de España en 2014.

.- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género

.- Pacto de Estado contra la Violencia de Género (2017)

.- Real Decreto Ley 9/2018, de 3 de agosto sobre medidas urgentes para el desarrollo del Pacto de Estado contra la Violencia de Género, que modifica la Ley 7/1985 Reguladora de las Bases del Régimen Local, incorporando el art.25 letra o).

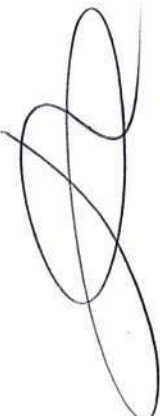


.- Ley Foral 14/2015, de 10 de abril para actuar contra la violencia hacia las mujeres.

.- Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad


.- Real Decreto 1087/2010, de 3 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento que regula las Juntas Locales de Seguridad

.- Protocolo de actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y de coordinación con los Órganos Judiciales para la protección de las víctimas de Violencia Doméstica y de Género, de la Secretaría de Estado de Seguridad (2005).



.- Manual Europeo Sobre Buenas Prácticas Policiales contra la violencia sobre las mujeres (Junio 2010)

.- Instrucción núm. 4/2019, de la Secretaría de Estado de Seguridad que establece un nuevo Protocolo para la valoración del nivel de riesgo de violencia de género, la gestión de la seguridad de las víctimas y el seguimiento de los casos a través del Sistema VioGén.




.- Acuerdo de 8 de julio 2009 entre el Ministerio de Justicia, el Ministerio del Interior, el Ministerio de Igualdad, el Consejo General del Poder Judicial y el Ministerio Fiscal para la Implantación del Protocolo de Actuación para el Seguimiento por Medios Telemáticos de las Medidas de Alejamiento en materia de Violencia de Género.

### **3. COORDINACIÓN DE LOS CUERPOS POLICIALES CON OTROS RECURSOS**

#### **3.1 SERVICIO DE IGUALDAD DEL AYUNTAMIENTO**

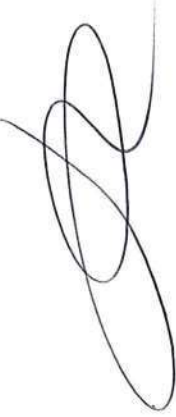
En el caso de que la **Policía Municipal** conozca de una situación de violencia contra las mujeres y la víctima reside en su término municipal, informará al **Servicio de Igualdad** para que actúe según lo establecido en sus protocolos municipales.



Toda la información de las personas implicadas se trasladará al Servicio de Igualdad respetando la normativa vigente relativa a la protección de datos personales, cuando la víctima lo autorice expresamente.

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


Con carácter **previo y preceptivo a la interposición de la denuncia**, el Cuerpo Policial competente informará a la víctima de violencia contra la mujer de su derecho a recibir **asistencia jurídica inmediata y gratuita**, prestada a través del **Servicio de Asistencia de Guardia Permanente Localizada** organizado en los Colegios de la Abogacía de Pamplona, Tudela, Estella y Tafalla. Esta asistencia se proporcionará físicamente en las dependencias policiales antes de la recogida de la denuncia, pudiendo prestarse por vía telefónica de manera excepcional.



En los casos en que esta asistencia no sea prestada, se especificará la causa concreta (la víctima rehúsa emplear este servicio, falta de disponibilidad del servicio, denuncia presentada de oficio...)


Este Servicio también informa a las víctimas sobre aspectos jurídicos de ámbito más general relativos al derecho de familia, derecho penal y derecho laboral, a través de los Equipos de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género.

### 3.3 SERVICIO PSICOLÓGICO DE GUARDIA



Con carácter **previo y preceptivo a la interposición de la denuncia**, el Cuerpo Policial competente informará a la víctima de violencia contra la mujer de su derecho a recibir **asistencia psicológica inmediata y gratuita**, prestada por el **Servicio Psicológico de Guardia** que depende de la Oficina de Atención a las Víctimas del Delito (OAVD). Esta asistencia se proporcionará físicamente en las dependencias policiales antes de la recogida de la denuncia, pudiendo prestarse por vía telefónica de manera excepcional.


La petición de este Servicio, por parte del Cuerpo Policial competente, se llevará a cabo a través del 112 SOS Navarra.



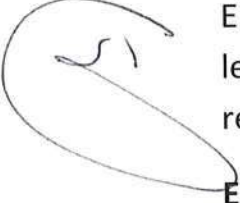
Asimismo, el Cuerpo Policial competente informará a la víctima, en cualquier momento de la actuación policial, de las funciones de la **Oficina de Atención a las Víctimas del Delito (OAVD)** – acogida y acompañamiento emocional, atención psicológica especializada, información y asesoramiento jurídico a las víctimas directas e indirectas del delito, orientación e información sobre los recursos sociales y ayudas económicas existentes y derivación y coordinación con otros recursos especializados – para que acuda a sus dependencias si así lo desea.

**El Cuerpo Policial competente se reunirá periódicamente con el Servicio de Atención Psicológica** para ser informado sobre la evolución de los agresores de su ámbito territorial que estén participando en programas de terapia, respetando lo establecido en la normativa vigente sobre protección de datos personales.

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




Servicio de intervención integral compuesto por un equipo multidisciplinar que atiende a las **mujeres víctimas de violencia de género** y a las personas bajo su responsabilidad. Existen cuatro distribuidos en las Áreas de Servicios Sociales de Tudela, Estella, Tafalla y Comarca de Pamplona – Área Noreste-Área Noroeste.



El Cuerpo Policial que atiende a una mujer víctima de violencia de género le informará de la existencia del EAIIV territorialmente competente, como recurso de atención integral de referencia.

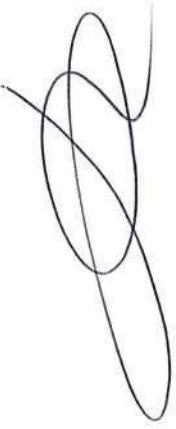
**El Cuerpo Policial competente se reunirá periódicamente con el EAIIV** con competencias en su ámbito territorial para contrastar y compartir información, coordinar actuaciones y llevar a cabo actuaciones conjuntas, en su caso.

### **3.5 UNIDAD DE COORDINACIÓN CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER DE LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO PARA LA VIOLENCIA DE GÉNERO**



Ubicada en la **Delegación del Gobierno en Navarra**, se encarga de garantizar el seguimiento y la coordinación de actuaciones en materia de violencia sobre la mujer y la trata de mujeres con fines de explotación sexual, que se desarrollen en el territorio de la Comunidad Foral de Navarra.

Entre otras funciones, lleva a cabo el seguimiento estadístico de la violencia de género en Navarra y el personalizado de cada caso, así como la coordinación de los recursos y servicios de la Administración General del Estado empleados en la lucha contra la violencia sobre la mujer.



Los Cuerpos Policiales competentes se reunirán con esta Unidad cuando detecten deficiencias o planteen mejoras en los recursos y servicios de la Administración General del Estado empleados en casos de violencia contra la mujer -Servicio Telefónico 016; Servicio ATENPRO; Sistema de Seguimiento por Medios Telemáticos de las Medidas de Alejamiento; VioGén...-o consideren que es necesaria la coordinación interadministrativa.

## 4. HERRAMIENTAS Y MEDIDAS DE PROTECCIÓN

### 4.1 SISTEMA DE SEGUIMIENTO INTEGRAL EN LOS CASOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO (VioGén)

Aplicación informática creada y mantenida por la Secretaría de Estado de Seguridad del Ministerio del Interior, a la que tienen acceso los miembros de los Cuerpos Policiales competentes en materia de atención a víctimas de violencia de género, así como determinados organismos judiciales, Instituciones Penitenciarias y otros organismos públicos.

Esta herramienta establece una tupida red que permite el seguimiento y protección de forma rápida, integral y efectiva de las mujeres víctimas de violencia y de los menores a su cargo en cualquier parte del territorio nacional.


Esta base de datos integra toda la información que se estime necesaria para predecir el nivel de riesgo de las víctimas, realizar el seguimiento de cada caso y establecer las medidas de protección que fueran necesarias.

Efectúa una labor preventiva, emitiendo avisos, alertas y alarmas cuando se detecta alguna incidencia que pueda poner en peligro la integridad de la víctima.

La efectividad de esta herramienta se basa en la rapidez y calidad de las aportaciones efectuadas por los diferentes miembros que la integran, de ahí la importancia de que el Cuerpo Policial tenga acceso a la misma y conozca perfectamente su funcionamiento.

### 4.2 ATENPRO


El **Servicio Telefónico de Atención y Protección para víctimas de la violencia de género** (ATENPRO) es una modalidad de servicio de comunicación telefónica de geolocalización (ubicación en el mapa) que ofrece a las víctimas de violencia de género una atención inmediata permanente.



Este servicio permite que las mujeres víctimas de violencia de género se comuniquen con personal específicamente preparado para dar una respuesta adecuada a sus necesidades y que movilizará los recursos humanos y materiales que sean necesarios ante situaciones de emergencia.

Pueden ser beneficiarias de Atenpro las víctimas de la violencia de género que no convivan con su agresor y que participen en los programas de atención especializada existentes en Navarra.

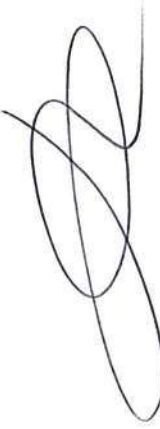
El Cuerpo Policial competente ha de poner en conocimiento de la mujer víctima de violencia la existencia de este recurso, derivándola a los Servicios Sociales de su Ayuntamiento de residencia, que son los competentes para su tramitación.



#### **4.3 DISPOSITIVOS TELEMÁTICOS DE CONTROL DE MEDIDAS DE ALEJAMIENTO**

El **Sistema de Seguimiento por Medios Telemáticos de las Medidas y Penas de Alejamiento en el ámbito de la Violencia de Género** permite verificar el cumplimiento de las medidas y penas de prohibición de aproximación a la víctima, impuestas por la Autoridad Judicial en los procedimientos judiciales en los que se acuerde su utilización.

Además, el Sistema proporciona información actualizada y permanente de las incidencias que afecten al cumplimiento de las medidas o penas, así como de las posibles incidencias en el funcionamiento de los dispositivos electrónicos implantados.



Por medio de este Sistema se busca hacer efectivo el derecho de la víctima a su seguridad y contribuir a su recuperación; documentar el posible quebrantamiento de la medida o pena de prohibición de aproximación impuesta y disuadir al inculpado o condenado de acercarse a la víctima.

La monitorización, operación e instalación de los dispositivos y el control de las alarmas se efectúa por el Centro de Control COMETA, que está operativo de forma permanente y que pone en relación a los órganos judiciales, el Ministerio Fiscal y las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

#### 4.4 TELÉFONO 016 /016 ONLINE

Servicio telefónico de información y de asesoramiento jurídico en materia de violencia de género.

Este servicio ofrece atención telefónica y online, gratuita, profesional, permanente, atendiendo a consultas procedentes de todo el territorio.

Informa en 52 idiomas a las mujeres víctimas de violencia de género y/o a su entorno sobre qué hacer en caso de maltrato, sobre recursos y derechos de las víctimas en materia de empleo, servicios sociales, ayudas económicas, recursos de información, asistencia y acogida,

También deriva las llamadas de emergencia al 112, las realizadas por menores de edad al Teléfono ANAR de Ayuda a Niños y Adolescentes y las relacionadas con la trata de mujeres y niñas con fines de explotación sexual al teléfono especializado del Ministerio del Interior.

#### 4.5 APLICACIÓN “ALERTCOPS”

Aplicación disponible para descarga en cualquier teléfono móvil (Android e IOS), gracias a la cual una víctima puede estar en contacto permanente con el servicio de urgencias, Guardia Civil o Policía Nacional, independientemente del lugar en el que se encuentre físicamente dentro del territorio nacional excepto Cataluña y País Vasco. Permite avisar en tiempo real, a través de una llamada telefónica o de un chat, de cualquier agresión, quebrantamiento de medidas de alejamiento o situación de urgencia. En caso necesario, la central de servicios podrá enviar una patrulla con carácter urgente al lugar donde se encuentra la víctima, ya que la aplicación permite conocer su geolocalización exacta.

Con este servicio, las víctimas se pueden desplazar por casi todo el territorio nacional mientras se asegura su protección y solicitar asistencia policial de un modo rápido y sencillo en caso de urgencia.

Esta herramienta incorpora un “**Botón SOS**” para mujeres víctimas de violencia de género, que les permite alertar de situaciones en las que puedan ver comprometida su seguridad y requerir la asistencia inmediata de las Fuerzas de Seguridad del Estado más próximas a su ubicación.

51  
Todo ello de forma discreta y desde su propio teléfono móvil, sin necesidad de utilizar otro dispositivo diferente ni el servicio de voz.

Para ser activada, la usuaria deberá pulsar al menos cinco veces en menos de 6 segundos el "Botón SOS" de su teléfono móvil y la alerta activada se remitirá automáticamente al centro policial más cercano. Con la activación de la alerta, el sistema grabará 10 segundos de audio y lo enviará a los efectivos policiales para que puedan valorar la gravedad de la situación.

Esta funcionalidad solo se permite descargar a aquellas mujeres que ya estén dadas de alta en el Sistema VioGén, para lo cual el sistema solicita el DNI de la usuaria y, previa autorización expresa, cruza los datos con los contenidos en VioGén. Tras confirmar que la solicitante figura en VioGén como víctima de violencia de género, permite la descarga del botón

#### 4.6 TELÉFONO 112 y "MY112"

Advert  
A través de la llamada al **teléfono 112**, cualquier persona puede demandar asistencia de urgencia y emergencia en situaciones de seguridad ciudadana, extinción de incendios y salvamento, urgencias sanitarias, protección civil u otras situaciones de auxilio.

Se trata de un servicio gratuito y accesible las 24 horas del día, todos los días del año, de tal forma que ni siquiera requiere tener una tarjeta SIM activada en el terminal telefónico, ya que la llamada de voz al 112 se establece igualmente. Además, funciona con cualquier operador de red aunque la cobertura sea insuficiente.

La aplicación gratuita "**MY112**", disponible para sistemas operativos iOS y Android, mejora la comunicación con el número de Emergencias 112 e integra funciones extras como la geolocalización que, en determinadas situaciones, puede ser de vital importancia.

Si se emplea la app "My112" cuando las personas llaman al número de emergencias 112, los operadores son capaces de visualizar su localización en pantalla y pueden enviar la ayuda necesaria en menor tiempo, funcionalidad que es especialmente importante cuando se trata de atender a mujeres en riesgo de sufrir violencia.

El presente Protocolo es aprobado el 26 de junio 2020 por los abajo firmantes o sus representantes.

D. Juan Carlos Zapico Revuelta



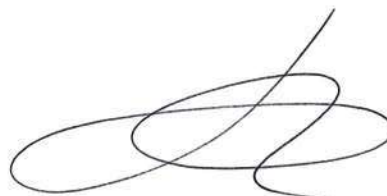
Jefe de la Policía Foral de Navarra

D. Francisco López Canedo



Jefe Superior de Policía de  
Navarra

D. José Santiago Martín Gómez



Coronel Jefe de la Guardia Civil en  
Navarra