

I PROTOCOLO LOCAL PARA LA COORDINACIÓN DE LA ACTUACIÓN ANTE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN ZIZUR MAYOR

SEPTIEMBRE
2020

TÍTULO

I PROTOCOLO LOCAL PARA LA COORDINACIÓN DE LA ACTUACIÓN ANTE LA VIOLENCIA CONTRAS LAS MUJERES EN ZIZUR MAYOR

IMPULSA Y FINANCIADA

- ▶ **IMPULSA:** Ayuntamiento de Zizur Mayor/Zizur Nagusiko Udala.
- ▶ **FINANCIADA:** Ministerio de Igualdad, a través de la Secretaría de Estado de Igualdad y contra la Violencia de Género. Pacto de Estado contra la Violencia de Género.

ASISTENCIA TÉCNICA

IBAIN Consultoría, S.L.

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

- ▶ Servicio de Igualdad del Ayuntamiento de Zizur Mayor.
- ▶ Policía Municipal del Ayuntamiento de Zizur Mayor.
- ▶ Servicio Social de Base del Ayuntamiento de Zizur Mayor.
- ▶ Equipo de Atención Integral a Víctimas de la Violencia de Género de Comarca de Pamplona y Zona Norte.
- ▶ Centro de Salud de Zizur Mayor.
- ▶ Centro de Salud Mental II-B (Ermitagaña)

OCTUBRE 2020

ÍNDICE

1. ACUERDO PARA LA COORDINACIÓN ANTE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN ZIZUR MAYOR	4
1.1. PRESENTACIÓN	4
1.2. ACUERDO PARA LA COORDINACIÓN ANTE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN ZIZUR MAYOR	6
2. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN CONJUNTA PARA LOS RECURSOS CON PRESENCIA EN ZIZUR MAYOR	13
2.1. DELIMITACIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN EL PROTOCOLO	14
2.2. EL ENFOQUE DE ATENCIÓN A LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN ZIZUR MAYOR	16
2.3. PROCEDIMIENTOS DE ACTUACIÓN POR ÁMBITOS.....	18
2.3.1. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN DE ÁMBITO SOCIAL	21
2.3.2. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN DE ÁMBITO POLICIAL	31
2.3.3. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN DE ÁMBITO SANITARIO	39
3. RESPUESTA MUNICIPAL EN CASOS DE ASESINATO Y SITUACIONES GRAVES POR VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN ZIZUR MAYOR	47
3.1. POSICIONAMIENTO GENERAL DEL AYUNTAMIENTO DE ZIZUR MAYOR ANTE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES	47
3.2. ACTUACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE ZIZUR MAYOR ANTE CASOS DE MUERTES POR VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES O CUANDO LAS SUPERVIVIENTES ESTÉN GRAVEMENTE LESIONADAS	48
4. MODELO DE GESTIÓN DEL PROTOCOLO	51
4.1. ESTRUCTURAS PARA LA COORDINACIÓN, GESTIÓN Y PARTICIPACIÓN EN EL PROTOCOLO.....	51
4.2. SISTEMA DE PLANIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROTOCOLO	54
4.3. HERRAMIENTAS Y CRITERIOS PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROTOCOLO.....	55
5. RECURSOS PARA PROFESIONALES QUE ATIENDEN A VÍCTIMAS SUPERVIVIENTES EN ZIZUR MAYOR	58
6. RELACIÓN DE SIGLAS, ACRÓNIMOS Y OTRAS REFERENCIAS UTILIZADAS	60

1. ACUERDO PARA LA COORDINACIÓN ANTE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN ZIZUR MAYOR

1. ACUERDO PARA LA COORDINACIÓN ANTE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN ZIZUR MAYOR

1.1. PRESENTACIÓN

La Organización de Naciones Unidas para la Igualdad de género y el empoderamiento de mujeres y niñas, ONU Mujeres, en sus diferentes declaraciones, solicita de forma contundente que se intensifiquen los esfuerzos para encontrar soluciones y medidas para detener la violencia contra las mujeres, una de las violaciones de los derechos humanos más graves que se comete con carácter global y que se puede prevenir. Además, insta de forma recurrente a reforzar los marcos legales y mejorar los servicios de atención a todas las formas y manifestaciones de la violencia contra las mujeres, incluida la violencia sexual, que se produce de forma mayoritaria en el espacio privado, en los hogares, siendo las parejas o exparejas de las mujeres quienes en un alto porcentaje cometen este delito, tal y como está constatado.

Este protocolo ha querido abrir su presentación desde el reconocimiento de la violencia sexual como una de las formas menos visibles de la violencia contra las mujeres, que no está tipificada en la legislación de la mitad de los países del mundo como delito. A diferencia de lo que ocurre en estos países, la **Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres**, en adelante LFVM, sí recoge la violencia sexual como una de las manifestaciones de la violencia contra las mujeres, en coherencia con el Convenio de Estambul, primer instrumento internacional de carácter vinculante en el ámbito europeo en materia de violencia contra las mujeres y violencia doméstica. No obstante, la actuación ante la violencia sexual desde los recursos públicos tanto de Zizur Mayor, como del conjunto de la Comunidad Foral de Navarra, se complejiza ya que es una violencia que se oculta y que no siempre se identifica desde la intervención profesional. El hecho de que de las 27 denuncias interpuestas por violencia de género en Zizur Mayor ninguna fuera por violencia sexual o de que de las 7 mujeres de la localidad atendidas en 2018 por el Equipo de Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia de Género tampoco ninguna manifestase ser víctima de la violencia sexual no significa que esta violencia no acontezca en el municipio. Si se hace un análisis de género de esta información se deduce que, desde la constatación de que no se denuncia gran parte de la violencia contra las mujeres, ni se solicita ayuda a través de los recursos para todos los casos, la violencia a la que se da respuesta de forma mayoritaria es la violencia física y psicológica, ya que la violencia sexual generalmente se silencia, conlleva un fuerte estigma y está aceptada y normalizada en ciertos ámbitos, por lo que llega de forma escasa y voluntaria a la red pública de atención a la violencia contra las mujeres.

En este contexto, si algo se quiere poner en valor en estas páginas es que existen condiciones no sólo para identificar y abordar de forma eficaz la violencia sexual, sino todas las formas y manifestaciones que reconoce la LFVM, norma que ha supuesto un hito para el sistema público de atención a la violencia contra las mujeres en la Comunidad. Esta ley establece, además, que la detección e intervención, para que sean eficaces, tienen que realizarse desde un enfoque multidisciplinar y coordinado. La coordinación, tal y como reconoce tanto la normativa foral, como Naciones Unidas, que la considera uno de los elementos fundamentales de los servicios esenciales que se deben prestar desde todos los ámbitos del sistema público, es imprescindible para garantizar la calidad de la atención.

El Ayuntamiento de Zizur Mayor, de forma progresiva, ha ido impulsando diferentes actuaciones para favorecer la coordinación entre los recursos que intervienen en el municipio en materia de violencia contra las mujeres. Entre estas actuaciones, destacan las siguientes:

- ▶ La aprobación en el año 2019 de la **Ordenanza para la igualdad entre mujeres y hombres del Ayuntamiento de Zizur Mayor**. Este texto normativo reconoce el derecho de las víctimas supervivientes a recibir en Zizur Mayor una atención integral y coordinada, para lo que expresa el compromiso de elaborar un protocolo de actuación conforme a la metodología para la elaboración de protocolos establecida por Gobierno de Navarra, a través del Instituto Navarro para la Igualdad / Nafarroako Berdintasunerako Institutua.
- ▶ La elaboración en el año 2019 del diagnóstico **“La incidencia de la violencia contra las Mujeres en Zizur Mayor y su abordaje por parte de los recursos y servicios existentes”**, un estudio que profundiza en las características de la violencia contra las mujeres en la localidad a través de la experiencia de los recursos y servicios que intervienen. La información recogida en este diagnóstico ha permitido identificar diferentes áreas de mejora relativas a la coordinación a las que este protocolo pretende dar respuesta.
- ▶ El diseño en el año 2016 de un **protocolo** para la actuación municipal ante **Agresiones Sexistas en Fiestas** y la constitución de una **Mesa contra las Agresiones Sexistas en Fiestas**, integrada tanto por el Ayuntamiento de Zizur Mayor, a través del Servicio de Igualdad, como de los grupos feministas de la localidad. El objetivo de esta Mesa es dar una respuesta coordinada y coherente en Zizur Mayor cuando ocurren casos de violencia sexista en fiestas.
- ▶ La adhesión en el año 2016 de la **Policía Local de Zizur Mayor al Sistema VioGen**, Sistema de Seguimiento Integral de los casos de Violencia de Género de la Secretaría de Estado de Seguridad del Ministerio del Interior y la firma de un protocolo de colaboración para la atención policial de mujeres en situación de violencia de género para el municipio de Zizur Mayor.

Aunque las herramientas descritas, junto con otras, han contribuido a mejorar la coordinación en la atención a la violencia contra las mujeres en Zizur Mayor, la necesidad de dar cumplimiento, con la debida diligencia, a las obligaciones que establece la normativa de referencia en materia de violencia contra las mujeres y que afectan al municipio, así como los avances técnicos y sociales que se han ido sucediendo en los últimos años, instan a la elaboración de un protocolo de coordinación que recoja y formalice cómo se va a desplegar la atención a la violencia contra las mujeres desde el conjunto de entidades e instituciones con presencia en Zizur Mayor. En este marco, se elabora el **I Protocolo local para la coordinación de la actuación ante la violencia contra las mujeres en Zizur Mayor**, una herramienta que permite hacer operativa la exigencia de atender a la violencia contra las mujeres de forma coordinada e integral y que expresa la responsabilidad de quienes lo suscriben de garantizar a las mujeres y niñas de la localidad el derecho a la vida, a la integridad física y mental, a la salud, así como otros derechos humanos que hagan que la igualdad de mujeres y hombres sea real y efectiva.

1.2. ACUERDO PARA LA COORDINACIÓN ANTE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN ZIZUR MAYOR

En Zizur Mayor, a 23 de octubre de 2020,

SE REUNEN:

- D. Jon Gondán Cabrera, en representación del Ayuntamiento de Zizur Mayor.
- D^a. Eva Istúriz García, en representación del Instituto Navarro para la Igualdad/Nafarroako Berdintasunerako Institutua.
- D^a Monserrat de la Fuente Hurtado, en representación del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea,
- D Javier Barlolomé Resano, en representación del Centro de Salud de Zizur Mayor.
- D. Ignacio Gainza, en representación del Centro de Salud Mental II-B (Ermitagaña).

EXPONEN:

- 1) La violencia que se ejerce contra las mujeres es global y es una de las consecuencias de las desigualdades estructurales que existen entre mujeres y hombres. Esta violencia, que constituye una discriminación contra las mujeres, por el solo hecho de ser mujeres, es una de las violaciones de los derechos humanos más habituales de cuantas se conocen en las sociedades contemporáneas.
- 2) La violencia contra las mujeres tiene diferentes formas y manifestaciones. Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres, siguiendo el Convenio de Estambul, reconoce como manifestaciones de violencia contra las mujeres la violencia en la pareja o expareja, las diferentes manifestaciones de la violencia sexual, el feminicidio, la trata de mujeres y niñas, la explotación sexual, el matrimonio a edad temprana, matrimonio concertado o forzado, la mutilación genital femenina, así como cualquier otra forma de violencia que lesione o sea susceptible de lesionar la dignidad, la integridad o la libertad de las mujeres que se halle prevista en los tratados internacionales, en el Código Penal español o en la normativa estatal o foral, son algunas de estas manifestaciones. Esta misma norma, también establece que las formas de violencia ejercida contra las mujeres, en cualquiera de las manifestaciones señaladas, tienen como consecuencia para todas las víctimas daños o sufrimientos de naturaleza física, sexual, psicológica y/o económica.
- 3) Las hijas e hijos de las mujeres víctimas de violencia que conviven en el entorno violento, por estar directamente afectadas por esta violencia, también son víctimas directas de la violencia contra las mujeres.
- 4) La violencia contra las mujeres no impacta de igual forma en todas las mujeres. Existen diferentes variables que pueden intensificar el daño y/o que colocan a las mujeres en una situación de mayor vulnerabilidad ante la realidad que enfrentan. La discapacidad, la edad, la nacionalidad, el idioma, la autonomía económica, la pobreza, las adicciones, la salud, la situación administrativa de residencia en el caso de mujeres migradas o tener hijas e hijos son algunas de las variables que deben de ser consideradas en la atención, de forma que ésta tenga en cuenta las realidades y necesidades de todas las víctimas supervivientes, desde su diversidad.

- 5) Existe un marco normativo que obliga a todas las instituciones y entidades con presencia en Zizur Mayor a actuar de forma multidisciplinar y coordinada para erradicar la violencia contra las mujeres en todas las manifestaciones y formas antes descritas, siendo los protocolos locales para la detección, actuación y derivación uno de los instrumentos que la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres establece para ello. Estos protocolos, según esta misma norma, tienen carácter de obligado cumplimiento para quienes lo suscriben y tienen que incluir pautas que den homogeneidad a la actuación realizada desde los diferentes ámbitos de atención.
- 6) La responsabilidad institucional para garantizar una intervención coordinada ante la violencia contra las mujeres está recogida en normativa de diferente nivel. A continuación se recoge aquella que, para el objeto de este Protocolo, se considera más significativa:

NIVEL MUNICIPAL

- ▮ **Ordenanza** para la Igualdad entre mujeres y Hombres del Ayuntamiento de Zizur Mayor (2019)
- ▮ **Otros instrumentos de referencia:**
 - Acuerdo de Colaboración entre el Ministerio del Interior (Secretaría de Estado de Seguridad) y el Ayuntamiento de Zizur Mayor para la incorporación del Cuerpo de Policía Local al “Sistema de Seguimiento Integral de los casos de Violencia de Género” (2016).
 - Protocolo para la actuación municipal ante Agresiones Sexistas en Fiestas (2016)
 - I Plan Interno de Igualdad y Protocolo de prevención y actuación contra el acoso sexual y el acoso por razón de sexo del Ayuntamiento de Zizur Mayor (2017)

NIVEL AUTONÓMICO

- 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.
- ▮ **Otras normas y programas:**
 - Procedimiento de ámbito policial anexo a los protocolos locales de Coordinación de la Actuación ante la Violencia contra las Mujeres (Guardia Civil, Cuerpo Nacional de Policía y Policía Foral de Navarra) (2020).
 - III Acuerdo Interinstitucional para la Coordinación ante la violencia contra las mujeres (2017).
 - Protocolo de coordinación y actuación con mujeres y niñas víctimas de trata con fines de explotación sexual (2016).
 - Protocolo para la prevención y actuación ante la mutilación genital femenina en Navarra (2013).
 - Itinerario de Gobierno de Navarra para la Planificación, Gestión y Evaluación del trabajo de las Áreas de Igualdad Municipales (2015).

ÁMBITO ESTATAL

► Leyes estatales:

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

► Otra normativa:

Instrucción 4/2019, de la Secretaría de Estado de Seguridad, por la que se establece un nuevo Protocolo para la valoración policial del nivel de riesgo de violencia de género (Ley Orgánica 1/2004), la gestión de la seguridad de las víctimas y seguimiento de los casos a través del sistema de seguimiento integral de los casos de violencia de género (Sistema VioGen).

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

ÁMBITO EUROPEO E INTERNACIONAL

- Convenio del Consejo de Europa sobre la prevención y lucha contra la violencia contra la mujer y violencia doméstica. Convenio de Estambul (2011).
 - Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible (Objetivos para el Desarrollo Sostenible) (2015).
 - Conferencia mundial sobre la mujer de Beijing (1995) y Declaración y Plataforma de Acción de Beijing, revisada y refrendada en Nueva York en 2020 (Pekin+25).
 - Convención para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW) (1979 y ratificada por el Estado en 1983).
- 7) El carácter vinculante de la normativa descrita, que supone un avance para la atención ante la violencia contra las mujeres, así como las mejoras técnicas y los cambios que ante la violencia contra las mujeres se han producido a nivel social han hecho necesario que se elabore el I Protocolo Local para la Coordinación de la Actuación ante la violencia contra las mujeres en Zizur Mayor. Esta necesidad, además, se expresa en forma de compromiso en la Ordenanza para la Igualdad entre Mujeres y Hombres del Ayuntamiento de Zizur Mayor.

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

ACUERDAN:

1. Suscribir el I Protocolo Local para la Coordinación de la Actuación ante la violencia contra las mujeres en Zizur Mayor, como mecanismo de coordinación municipal y herramienta para hacer más eficaz y homogénea la respuesta de los diferentes recursos que intervienen en el municipio en materia de violencia contra las mujeres, desde el respeto a sus respectivas competencias.
2. Adecuar de forma progresiva la intervención que se realiza en materia de violencia contra las mujeres desde los recursos públicos representados en este protocolo para que el horizonte de la atención desde todos ellos sea el empoderamiento de las mujeres y niñas.
3. Tomar en consideración los principios que deben regir según la LFVM la atención y que son los que siguen: 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 de las víctimas supervivientes en el diseño y evaluación de los servicios y las políticas públicas dirigidas a la erradicación de la violencia contra las mujeres.
4. Garantizar la capacitación en materia de igualdad y violencia contra las mujeres del personal que participa en los recursos representados en este protocolo, como vía para hacer efectivo el principio de responsabilidad que establece la LFVM y para asegurar que quienes tienen la responsabilidad de asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las mujeres actúan adecuadamente.
5. Poner a disposición de todas las víctimas supervivientes recursos accesibles que posibiliten una atención de calidad, siempre desde el ámbito competencial de cada parte representada en el protocolo. Esto supone considerar a las víctimas supervivientes como las protagonistas de todo el proceso de atención, así como tener en cuenta que los impactos de la violencia en sus vidas, incluidas las de sus hijas e hijos, son diferentes.
6. Destinar los recursos materiales, humanos y técnicos necesarios para la implementación, seguimiento y evaluación del protocolo, así como el compromiso activo con los programas de trabajo que se establezcan.
7. Con el objeto de implementar, dar seguimiento y evaluar el protocolo, en el plazo máximo de dos meses desde la aprobación y entrada en vigor del mismo se creará una Mesa de Coordinación Local, en adelante MCL. Este espacio servirá como mecanismo de coordinación, cooperación y desarrollo de actuaciones, dotando de una mejor y más adaptada respuesta a la violencia contra las mujeres en Zizur Mayor.

La Mesa de Coordinación Local tendrá la siguiente composición:

- ▶ Servicio de Igualdad del Ayuntamiento de Zizur Mayor (incluye el Servicio de Asesoría Jurídica para Mujeres y el Servicio de Asesoría Psicológica).
- ▶ Servicio de Policía Municipal del Ayuntamiento de Zizur Mayor.
- ▶ Servicio Social de Base del Ayuntamiento de Zizur Mayor.
- ▶ Equipo de Atención Integral a la Violencia de Género, EAIV Comarca de Pamplona y Zona Norte.
- ▶ Centro de Salud de Zizur Mayor.

► Centro de Salud Mental II-B (Ermitagaña).

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

8. Serán funciones de la Mesa de Coordinación Local:

- a)** Conocer, comunicar, implementar y proponer mejoras a este protocolo y a sus procedimientos de trabajo por ámbitos, atendiendo a sus competencias.
- b)** Establecer criterios de actuación conjunta y coordinada para la atención de las diferentes formas y manifestaciones de la violencia contra las mujeres, dando cumplimiento en todo momento a la normativa de protección de datos de carácter personal.
- c)** Identificar posibles desajustes en la coordinación e incorporar o proponer las reorientaciones necesarias.
- d)** Comunicar al Instituto Navarro para la Igualdad/ Nafarroako Berdintasunerako, INAI/NABI, las incidencias que con relación al cumplimiento del III Acuerdo Interinstitucional para la Coordinación ante la Violencia contra las Mujeres se identifiquen en Zizur Mayor. Esta información también se trasladará a la institución titular o que representa al recurso o recursos que motivan la elaboración de la incidencia. Las incidencias, para ser trasladadas, deberán estar razonadas y contar con el apoyo de al menos tres cuartas partes de la MCL (cada recurso representado tendrá un voto).
- e)** Elaboración de un informe anual sobre la incidencia de la violencia contra las mujeres en Zizur Mayor y los resultados de su abordaje en el municipio. Este informe se realizará a partir de la información periódica que proporcione cada una de las partes que suscribe este Protocolo, que seguirán para su tratamiento criterios estadísticos homogéneos.
- f)** Elaborar y aprobar planes de trabajo bienales que permitan planificar las actuaciones que se van a poner en marcha de forma progresiva para dar cumplimiento al protocolo.
- g)** Trasladar a las partes firmantes de este Acuerdo, a la Comisión Política de Zizur Mayor, a la Mesa contra las Agresiones Sexistas en Fiestas de Zizur Mayor, así como a otras entidades que se consideren relevantes en materia de violencia contra las mujeres en el municipio, un informe anual del trabajo realizado en el marco de este protocolo.

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

10. Con el fin de prestar el apoyo y contraste a la Mesa de Coordinación Local, se podrán convocar Grupos Técnicos de trabajo, que se crearán en función de los programas de trabajo y necesidades identificadas en el marco de este Protocolo.
11. Desde el Ayuntamiento de Zizur Mayor, a través del área de igualdad municipal, se destinará un presupuesto anual específico para la puesta en marcha del Protocolo. Las acciones específicas que realicen las entidades firmantes de este Protocolo a partir de los programas de trabajo bienales se asumirán con cargo a sus propias partidas presupuestarias.
12. Todas las entidades que suscriben este protocolo, a través de sus representantes, se movilizarán activamente en torno al mismo, posibilitando una participación activa y propositiva. A partir de lo establecido en este protocolo, las mejoras concretas que se realicen en materia de coordinación desde los diferentes recursos se recogerán en los planes de trabajo bienales del protocolo.

El presente Protocolo tendrá efectos desde el día de su firma y una validez indefinida. El protocolo se revisará cada dos años y su implementación se evaluará de forma externa cada cuatro años.

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

POR EL AYUNTAMIENTO DE ZIZUR MAYOR

**POR EL INSTITUTO NAVARRO PARA LA IGUALDAD /
NAFARROAKOBERDINTASUNERAKO INSTITUTUA**

D. Jon Gondán Cabrera

Dña. Eva Istúriz García

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

**POR EL CENTRO DE SALUD
DE ZIZUR MAYOR**

Dña. Montserrat de la Fuente Hurtado

D. Javier Bartolomé Resano

**POR EL CENTRO DE SALUD MENTAL II-B
(ERMITAGAÑA)**

D. Ignacio Gainza

2. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN CONJUNTA PARA LOS RECURSOS CON PRESENCIA EN ZIZUR MAYOR

2. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN CONJUNTA PARA LOS RECURSOS CON PRESENCIA EN ZIZUR MAYOR

Con el objeto de que la intervención desde los recursos que participan en este protocolo sea homogénea y coordinada, esté adaptada a la realidad de Zizur Mayor, tenga un carácter especializado y se realice con enfoque de género, en este apartado se concretan los aspectos que han de contemplar todos los recursos que participan en este protocolo para que la respuesta a la violencia contra las mujeres, además de que sea coordinada, incorpore los principios y mandatos recogidos en la normativa de referencia señalada en el texto del Acuerdo.

Para ello, la información que se presenta sigue la siguiente estructura:

- ▶ Una primera parte, donde se recogen cuestiones que afectan de forma transversal a todos los recursos que participan en este protocolo (delimitación de la violencia contra las mujeres en el protocolo y el enfoque de atención a la violencia contra las mujeres en Zizur Mayor).
- ▶ Una segunda parte, donde se concretan los procedimientos de coordinación que servirán como referencia a los recursos de ámbito social, policial y de salud. Aunque existen más ámbitos de actuación en materia de violencia contra las mujeres, en este protocolo, teniendo en cuenta las competencias municipales y los recursos públicos que en materia de violencia contra las mujeres tienen presencia en el Zizur Mayor, se recogen los tres ámbitos que se han nombrado.

En cuanto al conjunto de la información que se presenta, conviene precisar en este apartado que todos los criterios y pautas que se establecen para posibilitar que la intervención desde todos los recursos sea coordinada se han realizado desde el respeto a las normas y acuerdos de coordinación que existen o son de aplicación a la Comunidad Foral de Navarra en materia de violencia contra las mujeres, en particular al III Acuerdo Interinstitucional para la Coordinación ante la Violencia contra las Mujeres en Navarra, que junto con la LFVM, son las referencias que legitiman y sustentan este protocolo. Además, conviene reiterar que este protocolo es un instrumento de coordinación entre recursos públicos, es decir, no afecta a las competencias de cada recurso en materia de violencia contra las mujeres, ni modifica o sustituye otros protocolos o procedimientos de trabajo internos a cada recurso o incluso externos, entre diferentes recursos con presencia en el municipio.

2.1. DELIMITACIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN EL PROTOCOLO

Este protocolo incorpora todas las definiciones que hace la Ley 14/2015, de 10 de abril, contra la violencia hacia las mujeres, por tanto, la conceptualización de la violencia contra las mujeres, en lo que se refiere a su conceptualización, formas y manifestaciones, así como al tratamiento de la información referida a la violencia contra las mujeres, sigue lo establecido en la citada norma foral. A continuación se presenta el marco terminológico desde el que se aborda la violencia contra las mujeres en este protocolo, para explicar más adelante qué violencia contra las mujeres es la que se procedimenta y por qué.

A) VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES, SUPERVIVIENTES DE LA VIOLENCIA Y VÍCTIMAS DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

En cuanto a los diferentes conceptos que referidos a la violencia contra las mujeres se utilizan en el protocolo, con el objeto de seguir desde todos los recursos una misma línea terminológica, a continuación se presentan según su definición en la LFVM:

- **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.

B) FORMAS DE LA VIOLENCIA: FÍSICA, SEXUAL, PSICOLÓGICA Y ECONÓMICA

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

VIOLENCIA SEXUAL

Cualquier acto de naturaleza sexual no consentido, en la que medie violencia, intimidación, prevalencia o manipulación emocional, incluida la exhibición, la observación y la imposición de relaciones sexuales.

C) MANIFESTACIONES DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

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

LA VIOLENCIA EN LA PAREJA O EXPAREJA

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

LAS DIFERENTES MANIFESTACIONES DE LA VIOLENCIA SEXUAL

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

EL FEMINICIDIO

Los homicidios cometidos en el ámbito de la pareja o expareja, así como otros crímenes que revelan que la base de la violencia es la discriminación por motivos de género, entendiéndose por tales el asesinato vinculado a la violencia sexual, el asesinato en el ámbito de la prostitución y la trata de mujeres, los asesinatos por motivos de honor, el infanticidio de niñas y las muertes por motivos de dote.

LA TRATA DE MUJERES Y NIÑAS

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

LA EXPLOTACIÓN SEXUAL

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

EL MATRIMONIO A EDAD TEMPRANA, MATRIMONIO CONCERTADO O FORZADO

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

LA MUTILACIÓN GENITAL FEMENINA

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

CUALQUIER OTRA FORMA DE VIOLENCIA

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

D) MANIFESTACIONES DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES QUE ABORDA ESPECÍFICAMENTE ESTE PROTOCOLO

Más allá de la conceptualización que hace la norma foral, sobre todo en lo referido a las formas y manifestaciones de la violencia contra las mujeres, para dar mayor operatividad a la intervención pública y adaptarla a la realidad de los recursos con presencia en Zizur Mayor que participan en el mismo, los procedimientos de actuación por ámbitos que aquí se pautan se centran en **la violencia en la pareja o expareja y las diferentes manifestaciones de la violencia sexual**, por ser las manifestaciones de la violencia contra las mujeres que con mayor intensidad se identifican según la información estadística disponible. Esto no significa que el resto de manifestaciones de la violencia contra las mujeres no se tengan en cuenta en los diferentes procedimientos de coordinación por ámbitos, sino que requieren de otro tipo de procedimientos más específicos y/o especializados. Por ello, para esas manifestaciones, se seguirá lo establecido en otros protocolos marco de referencia para Navarra (Protocolo de coordinación y actuación con mujeres y niñas víctimas de trata con fines de explotación sexual o Protocolo para la prevención y actuación ante la mutilación genital femenina en Navarra, por ejemplo). En la medida en que la incidencia y las características de la violencia contra las mujeres en el municipio vayan cambiando, este protocolo podrá ir incorporando otros procedimientos o putas que faciliten la coordinación entre los recursos para diferentes situaciones.

2.2. EL ENFOQUE DE ATENCIÓN A LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN ZIZUR MAYOR

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.

Con carácter general, el cumplimiento de estos principios implica una revisión del modelo de atención que se presta desde los recursos con presencia en Zizur Mayor, tanto específicos, como no específicos, en materia de violencia contra las mujeres. Esta revisión va a permitir la configuración de un nuevo modelo de atención que coloque a las víctimas supervivientes de la violencia en el centro de la atención desplegada desde todos los ámbitos. Para contribuir a que este cambio de posición de las víctimas supervivientes con relación a la atención se produzca de forma homogénea desde todos los recursos con presencia en el municipio, a continuación se apuntan diferentes pautas que dibujan el **modelo de atención** que, con carácter general, se quiere

configurar y desplegar para Zizur Mayor. Estas pautas, que tienen que ir asumiendo de forma progresiva el conjunto de recursos con presencia en Zizur Mayor que participan en el protocolo, se detallarán con mayor profundidad y para cada nivel de intervención en los procedimientos de coordinación por ámbitos.

- 1.** El horizonte de toda la intervención que se realiza desde los recursos con presencia en Zizur Mayor es el empoderamiento de las mujeres y niñas.
- 2.** Se incorporará el enfoque de género a la atención desplegada desde todos los recursos con presencia en Zizur Mayor. Para ello, se tendrán en cuenta siempre las necesidades y diferentes realidades de las mujeres, se valorará el carácter único y no lineal de cada proceso, no se realizará una atención de tipo asistencialista y se buscará contribuir, a partir de lo que los recursos pueden ofrecer, a la autonomía de las mujeres.
- 3.** La intervención en materia de violencia contra las mujeres será integral, multidisciplinar y coordinada, ya que la respuesta a la violencia se extiende a diferentes ámbitos de responsabilidad pública (prevención, protección, asistencia, reparación a las víctimas y promoción de la justicia). Se evitará que la falta de diligencia de los recursos públicos en materia de coordinación revictimice a las víctimas supervivientes.
- 4.** La atención a las víctimas supervivientes de la violencia contra las mujeres será especializada, por lo que las y los profesionales tendrán la capacitación específica en materia de violencia contra las mujeres que se requiere desde su ámbito para que la atención sea eficaz.
- 5.** La violencia contra las mujeres será una variable que se tenga en cuenta de forma transversal a la atención que se realiza desde todos los recursos con presencia en Zizur Mayor, sobre todo para aquellos que no son recursos especializados en violencia contra las mujeres. Para ello, se tendrá en cuenta 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.).
- 6.** La atención a los casos de violencia contra las mujeres será rápida y preferiblemente personalizada. Se buscará agilizar y reducir los trámites administrativos que implica el acceso y participación de las mujeres en los recursos y servicios públicos.
- 7.** No se atenderá a las supervivientes en presencia de sus hijas e hijos. Si existe un motivo que impide que esto ocurra, se tendrá en cuenta que las hijas e hijos son víctimas directas de la violencia y se adecuará la atención a esta situación, orientando las entrevistas y/o habilitando espacios separados y adecuados para que permanezcan mientras las mujeres están siendo atendidas.

8.	Se garantizará la seguridad de todas las víctimas supervivientes desde todos los recursos, evitando que se pongan en riesgo.
9.	Se respetará la opinión de las mujeres en cuanto a la interposición de la denuncia. Ni la atención prestada, ni la valoración de los relatos de las mujeres, dependerán del hecho de que manifiesten su deseo de poner una denuncia. Se trasladará a las mujeres información detallada sobre qué supone la interposición de una denuncia en su proceso y siempre con carácter previo a la misma. Se buscará que esta información sea trasladada desde el Servicio de Atención Jurídica a las Mujeres (SAM).
10.	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.
11.	Se buscará no generar duplicidades entre los mensajes proporcionados desde los diferentes ámbitos de intervención, respetando siempre la orientación proporcionada por cada ámbito de especialización.
12.	La mediación entre víctima y agresor en los casos de violencia contra las mujeres está expresamente prohibida por ley, 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.
13.	No se discriminará a las mujeres en la atención por motivos de 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 variables que pueden intensificar su vulnerabilidad ante la violencia que enfrentan.
14.	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 accesible, que evite tecnicismos innecesarios y que sea comprensible para todas ellas, sobre todo en lo que se refiere a cuestiones administrativas y legales.
15.	Se recogerá la opinión y valoración que las víctimas supervivientes de la violencia hacen de la atención prestada. Esta información servirá para reorientar la atención realizada desde los recursos, cuando proceda, e ir incorporando diferentes áreas de mejora.

2.3. PROCEDIMIENTOS DE ACTUACIÓN POR ÁMBITOS

En este apartado se describen los procedimientos que pautarán la actuación de todos los recursos con presencia en Zizur Mayor que participan en este Protocolo. Como se ha mencionado, todos los procedimientos concretan para diferentes ámbitos las normas y acuerdos de coordinación y colaboración marco que existen en Navarra y para Zizur Mayor, focalizando su atención en aquellos aspectos que recomienda para mejorar la coordinación el diagnóstico sobre la incidencia de la violencia contra las mujeres realizado en el municipio con carácter previo a la elaboración de este protocolo. Para los diferentes procedimientos, se quiere señalar lo siguiente:

- A) Los destinatarios de los procedimientos son los recursos que participan en el protocolo y que atienden a mujeres que **viven en Zizur Mayor**, que junto con sus hijas e hijos, son las beneficiarias últimas de la acción coordinada que se propone. No se requiere el requisito de empadronamiento en Zizur Mayor para el acceso a ninguno de los recursos, a excepción del Servicio Social de Base.

- B)** En los procedimientos de actuación **se pauta específicamente la coordinación de cada ámbito de actuación** (social, policial y de salud) **con o entre aquellos recursos que son más relevantes para la atención que realizan**. No obstante, la coordinación puede darse con más recursos, de diferente tipo, como parte del proceso de atención integral que se realiza.
- C)** Tal y como recoge el texto del Acuerdo, la Mesa de Coordinación Local de Zizur Mayor 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 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 o entidad titular o 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 es quien ostenta la presidencia de 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.
- D)** Para todos los procedimientos que se detallan, se incluye una descripción de los recursos destinatarios del procedimiento y sus funciones en el protocolo, por un lado, y el procedimiento de actuación coordinada entre los recursos de cada ámbito y los recursos de ese ámbito y otros recursos con presencia en el municipio, por otro lado.
- E)** Aunque con el objeto de facilitar la lectura de los procedimientos no siempre se especifica, la **coordinación** entre recursos, además de garantizar la confidencialidad de la información y el respeto a la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal, tiene que hacerse con el **consentimiento de las mujeres**.
- F)** El trabajo del **Servicio de Igualdad** del Ayuntamiento de Zizur Mayor se procedimenta en el ámbito social, ya que desde este servicio de gestionan dos programas específicos de atención a mujeres (Servicio de Asesoría Jurídica a Mujeres y Servicio de Asesoría Psicológica). No obstante, su rol en este protocolo es el de coordinación general de las actuaciones y sus funciones en materia de violencia contra las mujeres son transversales a todos los ámbitos, aunque están focalizadas de forma prioritaria en la prevención y el seguimiento y evaluación de la actuación desplegada para la erradicación de la violencia contra las mujeres en el municipio.

2.3.1. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN DE ÁMBITO SOCIAL

2.3.1. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN DE ÁMBITO SOCIAL

A. FINALIDAD DEL PROCEDIMIENTO Y NORMATIVA DE REFERENCIA

FINALIDAD	Pautar y homogeneizar la coordinación en y entre los recursos de ámbito social con competencia en Zizur Mayor, así como entre estos recursos de ámbito social y otros recursos de la red pública de atención a la violencia contra las mujeres con presencia en el municipio.
NORMATIVA DE REFERENCIA	La que se especifica en el texto del Acuerdo de este protocolo.

B. RECURSOS DESTINATARIOS DEL PROCEDIMIENTO Y CARACTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN QUE REALIZAN ANTE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

RECURSOS DESTINATARIOS	Servicio Social de Base	
	Servicio de Igualdad del Ayuntamiento de Zizur Mayor	
	Equipo de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género de Comarca de Pamplona y Zona Norte	
CARACTERÍSTICAS DE LOS RECURSOS	Servicio Social de Base	<ul style="list-style-type: none"> • Detección de casos de violencia contra las mujeres, información y primera acogida. • Derivación de casos a otros recursos especializados y seguimiento de los mismos. • Atención social de los casos que se describen en este procedimiento. • Acompañamientos a otros recursos públicos, municipales o supramunicipales, en situaciones urgentes. • Gestión del Servicio Telefónico de Atención y Protección a las víctimas de la violencia de género (ATENPRO). • Prevención de la violencia contra las mujeres con jóvenes (Local Juvenil Ametxea y Centros Educativos). • Horario: Mañanas, de lunes a viernes. Acceso directo, a demanda, o por derivación de otro recurso comunitario. Las atenciones urgentes se atienden de forma inmediata sin cita previa.
	Servicio de Igualdad	<ul style="list-style-type: none"> • Asesoría jurídica: Orientación jurídica a mujeres y profesionales y derivación, en los casos que establece el protocolo. • Asesoría psicológica: Asesoramiento psicológico y tratamiento terapéutico a mujeres, en los casos que establece el protocolo

		<ul style="list-style-type: none"> • Horario: Tardes. Acceso directo, a demanda, o por derivación de otro recurso comunitario, con cita previa.
	<p>EAIV Zona Norte y Comarca de Pamplona</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atención especializada e integral de tipo social, educativo, psicológico y jurídico (a través del SAM) a las supervivientes de la violencia contra las mujeres a lo largo de todo su proceso de recuperación. • Atención especializada de tipo educativo y psicológico a las hijas e hijos de las supervivientes. Aunque está prevista la modificación de la normativa en esta materia, en el momento de elaborar este protocolo para la atención a menores se requiere del consentimiento paterno o de que exista un proceso judicial abierto. • Acompañamientos a juzgados y a otros recursos públicos, municipales o supramunicipales. • Asesoramiento especializado a profesionales. • Horario: Mañanas y tardes, de lunes a viernes. Acceso directo, a demanda, o por derivación de otro recurso comunitario. • En todos los casos, la primera cita se fija con un máximo de dos días después de recibir la demanda.

C. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN COORDINADA

➤ EN CADA RECURSO DE ÁMBITO SOCIAL:

PERSONAL DE REFERENCIA Y CAPACITACIÓN

- En cada recurso de ámbito social que participa en este procedimiento existirá **una persona de referencia** para la coordinación técnica con otros recursos en materia de violencia contra las mujeres. Esta persona será formalmente designada y/o estará claramente identificada, según lo que se establezca en cada recurso.
- Las personas de referencia y/o con funciones en la atención a la violencia contra las mujeres en Zizur Mayor tendrán acreditada **formación especializada en materia de violencia contra las mujeres**.
- La **capacitación** del personal que interviene en Zizur Mayor en materia de violencia contra las mujeres desde los recursos de ámbito social será **inicial o básica y continua**. Como parte de esta capacitación se revisará periódicamente la intervención que se realiza en cada recurso (indicadores de sospecha, informes de valoración, diagnósticos, entrevistas, etc.). Además, el conjunto de profesionales de ámbito social tendrá información actualizada sobre todos los recursos de la red pública de atención a la violencia contra las mujeres y sus procedimientos de acceso y/o derivación.

ESPACIOS Y EQUIPAMIENTOS

- ▶ Las víctimas supervivientes esperarán y serán atendidas en espacios que garanticen su intimidad y la confidencialidad de la información tratada.
- ▶ Se evitará atender a las supervivientes en presencia de sus hijas e hijos. En el caso de que las mujeres acudan al recurso en compañía de sus hijas o hijos, se buscará que las y los menores permanezcan en espacios separados, en compañía de algún familiar o profesional, y manteniendo el contacto visual con sus madres.
- ▶ Salvo que las supervivientes manifiesten lo contrario, se buscará atenderlas a solas.

TRADUCCIÓN

- ▶ Las supervivientes serán **atendidas en su idioma de referencia** a través de los recursos comunitarios existentes. En el caso de que no estén disponibles, se utilizarán excepcionalmente y en casos de urgencia otras vías, como la traducción a través de una persona de confianza de las mujeres o recursos telemáticos.
- ▶ El Ayuntamiento de Zizur Mayor, a través del Servicio Social de Base, dará respuesta a través de las vías que considere adecuadas a los gastos de traducción en aquellas situaciones en las que ésta no pueda realizarse desde los servicios municipales a través de recursos comunitarios. Este gasto no condicionará el que las mujeres puedan acceder a otras ayudas municipales.
- ▶ **Nunca** realizarán la traducción las **hijas o hijos de las supervivientes**, incluso cuando sólo exista sospecha de la existencia de violencia contra las mujeres.

CRITERIOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN COORDINADA

- ▶ El recurso especializado de atención integral en materia de **violencia contra las mujeres de referencia** para Zizur Mayor es el **EAIV** de Comarca de Pamplona y Zona Norte. El resto de recursos de ámbito social que participan en este procedimiento no realizan una atención integral y atienden, además de casos de violencia contra las mujeres, otras realidades.
- ▶ Se **priorizará** que siempre que la atención de ámbito social se pueda prestar desde recursos **municipales** se atienda a las víctimas supervivientes desde los mismos. El trabajo del **EAIV** buscará **complementar** o cubrir la atención que por su mayor complejidad, necesidad de especialización o inexistencia en el municipio no puede ser prestada desde los otros recursos de este ámbito.
- ▶ Con carácter general, los casos donde exista **sospecha de violencia**, las mujeres no sean conscientes de estar viviendo violencia o siendo conscientes, no la reconozcan y/o normalicen, se atenderán desde los **recursos** de ámbito social **municipales**. Cuando la **violencia contra las mujeres se exprese directamente**, la violencia impacte en hijas e hijos o para cualquiera de las formas y manifestaciones de la violencia contra las mujeres que impliquen un mayor nivel de especialización en la atención, los casos se derivarán al **EAIV**, siempre que se tenga el consentimiento de las mujeres.
- ▶ Ante la violencia contra las mujeres se prestará una atención **rápida, inmediata en los casos de urgencia** y se buscará generar una relación de confianza y sintonía entre las supervivientes y las y los profesionales que intervienen. Se dará especial importancia a la primera entrevista, buscando que la información que se recoja en la misma sea de calidad.
- ▶ Puesto que existen profesionales que comparten ámbitos de especialidad en el proceso de atención de ámbito social (trabajo social, psicología, asesoramiento jurídico, etc.), se **evitará** que las mujeres tengan **diferentes referencias profesionales**, no se duplicarán

los mensajes, no se generarán falsas expectativas relacionadas con lo que los recursos pueden ofrecer y se enfocará el proceso de intervención de forma coordinada.

- ▶ Ninguno de los recursos de ámbito social requerirá ni para su acceso, ni para ninguno de los servicios que presta, la interposición de una **denuncia**.
- ▶ No se darán opiniones, ni se realizarán valoraciones estereotipadas sobre los relatos de las supervivientes. Se **escuchará** siempre a las supervivientes. La información que se les traslade y el tipo de orientación profesional que se realice estarán adaptadas a sus necesidades y a su momento del proceso.
- ▶ **Se garantizará la seguridad de las mujeres** y se buscarán vías para que ni ellas, ni sus hijas e hijos, estén o se pongan en riesgo. Se preparará con las mujeres un **plan individual de seguridad**, con medidas de autoprotección. El Ayuntamiento de Zizur Mayor, a través del Servicio Social de Base, dará respuesta a través de las vías que considere adecuadas a los gastos derivados de las medidas que desde los recursos municipales se establezcan para la autoprotección de las mujeres (por ejemplo, cambio de cerraduras en vivienda). Este gasto no condicionará el que las mujeres puedan acceder a otras ayudas municipales.

↘ ENTRE RECURSOS DE ÁMBITO SOCIAL:

RECURSOS MUNICIPALES: SERVICIO SOCIAL DE BASE Y SERVICIO DE IGUALDAD

- ▶ La violencia contra las mujeres será una **variable transversal** a la atención desplegada desde los recursos de ámbito social municipales. Se tendrá siempre en cuenta que muchas de las supervivientes que acceden al SSB, a la asesoría jurídica y a la asesoría psicológica no se reconocen como víctimas de la violencia contra las mujeres, ocultan la violencia, la minimizan, la niegan o la normalizan. Para identificar estas situaciones, se incorporarán a la atención **indicadores de sospecha** que estarán escritos y que se actualizarán de forma periódica. Además, se utilizarán preguntas no directas que puedan ayudar a hacer visibles estas situaciones (por ejemplo, “¿cómo están las cosas en casa?”) y se tendrán en cuenta factores de riesgo que pueden incrementar la vulnerabilidad de las mujeres ante la violencia que enfrentan.
- ▶ Todos los casos de violencia contra las mujeres se registrarán utilizando variables homogéneas, de forma que se pueda explotar la información y comparar. Además, se registrarán las derivaciones de casos.
- ▶ Cuando la situación de violencia contra las mujeres sea identificada a través de alguno de los programas del **Servicio Social de Base**, se derivará el caso a la referente en materia de violencia contra las mujeres de este recurso, que será quien realice la atención social, incluida la derivación, si procede, y su correspondiente coordinación. Además, desde el SSB **se procederá como sigue**:
 - a) Si la **situación es urgente**, la trabajadora social de referencia en materia de violencia contra las mujeres le atenderá de forma inmediata, realizando los acompañamientos que considere necesarios. El SSB ajustará en estos casos su organización para poder dar este tipo de respuesta.
 - b) Si existe **sospecha** de violencia contra las mujeres, se abordará el caso de forma conjunta en las reuniones internas de equipo. Además, la trabajadora social de referencia en materia de violencia contra las mujeres hará una entrevista en común con la superviviente y la profesional que le ha atendido en el SSB.
 - c) Si la superviviente está siendo **atendida desde otro programa** (por ejemplo, desde el SAD), se complementará esta atención con la realizada por la trabajadora social de referencia en materia de violencia contra las mujeres. En estos casos se trabajará de forma coordinada y en colaboración.
 - d) No se derivarán a la trabajadora social de referencia en materia de violencia contra las mujeres los casos donde las supervivientes manifiesten querer seguir siendo

atendidas por el o la profesional que ya les está acompañando. En estos casos, se podrán hacer reuniones en común, donde participe la trabajadora social de referencia en materia de violencia contra las mujeres, y ésta figura apoyará y asesorará profesionalmente el proceso en la forma que se estime más conveniente.

- e) Todos los casos de violencia contra las mujeres se registrarán en SIUSS. También se registrará en SIUSS si la superviviente tiene el dispositivo telefónico Atenpro.
- f) Sin perjuicio de lo dicho anteriormente, cada atención será única y se planificará atendiendo a las necesidades de cada superviviente.
- ▶ Con carácter general, el Servicio Social de Base derivará al programa de **asesoramiento psicológico** los casos donde exista sospecha de violencia o cuando las supervivientes no sean conscientes de estar viviendo violencia contra las mujeres. Esta derivación se realizará con el consentimiento de las mujeres.
- ▶ Con carácter general, el Servicio Social de Base, antes de derivar a las supervivientes al programa de **asesoramiento jurídico**, contactará de forma telefónica con la persona responsable del programa para contrastar la consulta y valorar si procede que la demanda sea atendida a través de este programa.
- ▶ Con carácter general, cuando desde el **programa de asesoramiento jurídico**, cuya atención es puntual, exista sospecha de violencia contra las mujeres o la superviviente no reconozca esta situación, se derivará el caso al programa de asesoramiento psicológico y/o al SSB, según proceda. Esta derivación se realizará con el consentimiento de las mujeres.
- ▶ Con carácter general y siempre que se tenga el consentimiento de las mujeres, en los casos donde la violencia contra las mujeres se reconozca y exprese y sean derivados al EAIV, se mantendrá la **referencia profesional** en los recursos municipales. Este aspecto es especialmente relevante para los casos donde desde el servicio de asesoría psicológica ya se esté realizando con las mujeres intervención terapéutica.

RECURSOS MUNICIPALES Y EAIV

- ▶ **El SSB, el Servicio de Asesoría Psicológica, el Servicio de Asesoría Jurídica y la Policía Local de Zizur Mayor derivarán al EAIV de Comarca de Pamplona y Zona Norte todos los casos de violencia contra las mujeres** donde la violencia se reconozca expresamente, además de aquellas otras situaciones que ya se han identificado en este procedimiento. Se priorizará que la atención a las supervivientes y a sus hijas e hijos se realice desde un **mismo recurso**.
- ▶ Desde un enfoque de equilibrio territorial y teniendo en cuenta que la **localización del EAIV** supone un obstáculo para que muchas mujeres accedan a la sede de este recurso de atención integral, se procederá como sigue:
 - a) Cuando las mujeres manifiesten su interés expreso en trasladarse a la sede del EAIV, por motivos de intimidación, la primera cita se realizará en el municipio donde tiene la sede este recurso.
 - b) Para el resto de los casos, el **EAIV se trasladará a Zizur Mayor siempre en la primera cita**. Para ello, los recursos municipales facilitarán un espacio adecuado donde se pueda realizar esta atención. En esta primera cita y con carácter general, estará presente la figura referente en materia de violencia contra las mujeres en el recurso municipal.
 - c) Cuando el traslado desde Zizur Mayor a la sede del EAIV dificulte que la superviviente y/o sus hijas e hijos sean atendidos desde el EAIV, el Ayuntamiento de Zizur Mayor, a través del Servicio Social de Base, dará respuesta a través de las vías que considere adecuadas a los gastos derivados de estos traslados (por ejemplo, taxis). Este gasto no condicionará el que las mujeres puedan acceder a otras ayudas municipales.

- ▶ Cuando desde los recursos municipales de ámbito social y policial se **deriven casos al EAIV**, este último recurso devolverá la información sobre los casos que le han sido derivados desde el Servicio Social de Base o desde el Servicio de Igualdad siguiendo las siguientes pautas:

 - a) Con carácter general, el seguimiento de los casos entre recursos se realizará en **reuniones de trabajo programadas** que tendrán un **carácter sistemático y trimestral** (el EAIV se irá reuniendo con la o el trabajador social de referencia de los diferentes casos o con el servicio de igualdad, si procede).
 - b) Cuando el caso así lo requiera, la superviviente podrá solicitar un **informe de tratamiento sobre su estado** al EAIV. Este informe tendrá que ser solicitado al EAIV con una antelación de dos semanas.
 - c) En todos los casos, el EAIV notificará por escrito al Servicio Social de Base, al Servicio de Igualdad o a la Policía Local de Zizur Mayor, según quien haya realizado la derivación y vía correo electrónico, tanto el inicio de la atención en el EAIV, como la finalización de la intervención.
 - d) Con el objeto de que a través de la intervención no se revictimice a las supervivientes, el Servicio Social de Base, el Servicio de Igualdad y la Policía Local de Zizur Mayor realizarán **informes de derivación** de los casos que trasladan al EAIV. Estos informes, cuya forma se trabajará conjuntamente entre los recursos de ámbito social, sólo recogerán la información necesaria para realizar la derivación. La realización de estos informes por parte de los recursos municipales no supondrá ningún retraso para la atención desde el EAIV y ante situaciones urgentes, la derivación se realizará de forma inmediata sin informe previo de derivación.

- ▶ En los casos en que tras la valoración primera del EAIV la superviviente vaya a iniciar un proceso de **intervención terapéutica**, esta cita se procurará que no se posponga más de **dos semanas**. En los **casos de violencia sexual o situaciones que se valoren como muy urgentes**, el EAIV realizará la atención psicológica tras la primera cita con carácter inmediato. Si la atención psicológica ya se está realizando desde el servicio de asesoría psicológica municipal, se valorará conjuntamente qué recurso continúa con esta intervención, teniendo siempre en cuenta la opinión de la superviviente y la existencia de un vínculo previo entre la mujer y la profesional.

- ▶ El trabajo de prevención de la violencia contra las mujeres en el **Local Juvenil Ametxea** está pautado y se realiza a través del Servicio Social de Base. No obstante, las y los educadores que realizan este trabajo incorporarán a sus sesiones de trabajo la explicación del EAIV como recurso de atención especializada e integral en materia de violencia contra las mujeres. Además, portarán y entregarán en el Local Juvenil Ametxea tarjetas con información sobre este recurso.

➤ ENTRE LOS RECURSOS DE ÁMBITO SOCIAL Y OTROS RECURSOS:

SERVICIO SOCIAL DE BASE CON OTROS RECURSOS

CENTRO DE SALUD DE ZIZUR MAYOR Y CENTRO HOSPITALARIO

- ▶ El Servicio Social de Base realizará reuniones trimestrales con el Centro de Salud de Zizur Mayor para el seguimiento tanto de los casos de violencia contra las mujeres,

como para la prevención y atención de la violencia contra las mujeres en menores (Programa de Infancia y Familia). Además, la coordinación entre ambos recursos se realizará a demanda, en función de las necesidades de cada caso.

- ▶ Cuando desde el SSB exista sospecha de violencia o la mujer no sea consciente de estarla enfrentando, se trasladará esta información de forma confidencial a la persona de referencia en el Centro de Salud de Zizur Mayor, para que esté alerta.
- ▶ El SSB se coordinará con el Centro Hospitalario cuando haya un ingreso para iniciar un protocolo de autoprotección (no visitas, no identificación de las mujeres a través del servicio de admisión, visitas conjuntas de la trabajadora social municipal con la trabajadora social del Centro Hospitalario e información al SSB cuando la superviviente es dada de alta, entre otras medidas).

SECCIÓN DE ASISTENCIA A VÍCTIMAS DEL DELITO DE NAVARRA Y COLABORACIÓN CON ÓRGANOS JUDICIALES, SAVD.

- ▶ El Servicio Social de Base derivará a la SAVD a agresores de la violencia contra las mujeres que quieran participar de forma voluntaria y vía ambulatoria en los programas de atención terapéutica con agresores que se realizan en Pamplona desde la SAVD a través de PSIMAE.
- ▶ Los recursos de ámbito social tendrán en cuenta que la SAVD, como recurso de atención integral y especializado de ámbito judicial, también atiende a víctimas supervivientes de la violencia contra las mujeres, preferiblemente para casos que están judicializados. Como parte de esta intervención, realiza atención psicoterapéutica tanto a mujeres y niñas supervivientes de la violencia contra las mujeres, como a las y los hijos de las supervivientes.

CENTROS EDUCATIVOS

- ▶ Cuando la dirección de cualquiera de los Centros Educativos con presencia en Zizur Mayor, públicos o concertados, tenga conocimiento o exista sospecha fundada de que una alumna, trabajadora del centro o madre de alguna alumna o alumno está viviendo violencia contra las mujeres por parte de algún familiar o persona ajena al personal del centro, lo **comunicará al SSB**, que procederá según lo previsto en este protocolo.
- ▶ Desde los Centros Educativos y el SSB se abordarán los casos de violencia contra las mujeres, de forma sistemática, en las reuniones trimestrales que se mantienen en el **Programa de Infancia y Familia**.
- ▶ El procedimiento de actuación en materia de violencia contra las mujeres de los centros educativos será el establecido para los centros educativos de Navarra en el Acuerdo Interinstitucional para la coordinación ante la violencia contra las mujeres vigente en Navarra.
- ▶ El Ayuntamiento de Zizur Mayor, a través del SSB, **trabjará de forma preventiva la violencia contra las mujeres** a través de las educadoras y educadores, que acudirán en la forma prevista en sus programas de trabajo a los centros escolares. Las y los educadores informarán/explicarán como parte de su intervención qué es el EAIV, como recurso de atención integral y especializada. Además, portarán y entregarán en los centros educativos tarjetas con información sobre este recurso.

EAIV CON OTROS RECURSOS

- ▶ Aunque el EAIV se coordina con diferentes recursos, son claves en este protocolo, además de los recursos sanitarios de ámbito social (SSB y Servicio de Igualdad) **las policías y salud** (ver procedimientos de ámbito policial y ámbito salud). Con policía municipal y salud (atención primaria y salud mental), las coordinaciones serán estructuradas, cada tres meses.
- ▶ La superviviente, a instancias de otros recursos, podrá solicitar un **informe de tratamiento sobre su estado** al EAIV. Este informe tendrá que ser solicitado al EAIV con una antelación de dos semanas.
- ▶ En las situaciones donde además de la violencia contra las mujeres las víctimas supervivientes vivan otras discriminaciones que incrementen su vulnerabilidad (discapacidad, adicciones, etc.), el EAIV se coordinará en función del caso con otros **recursos especializados** que trabajen específicamente estas realidades.

D. CLAVES PARA LA ACTUACIÓN COORDINADA



► Recursos municipales:

- **SSB:** Prevención, detección y primera acogida. Gestión Atenpro.
Cuando hay sospecha de violencia o ésta no se reconoce: Atención social y derivación al servicio municipal de asesoría psicológica y/o jurídica.
Cuando la violencia se reconoce: Derivación al EAIV.
 - **Servicio de Igualdad:** Asesoría jurídica y psicológica en situaciones de sospecha de violencia o cuando la violencia no se reconoce.
- ### ► Recursos supramunicipales:
- **EAIV Comarca Pamplona y Zona Norte:** Atención especializada e integral de tipo social, educativo, psicológico y jurídico (a través del SAM) cuando la violencia contra las mujeres se identifica y reconoce por parte de las mujeres. Atención psicológica y educativa a hijas e hijos.

- Existencia de una persona de referencia en cada recurso para la coordinación técnica en materia de violencia contra las mujeres.
- La atención a la violencia contra las mujeres se realiza de forma inmediata.
- La primera cita del EAIV tiene lugar siempre en Zizur Mayor en la sede del recurso que deriva, excepto que la superviviente desee ser atendida en la sede del EAIV.
- Se mantiene la misma referencia profesional aunque se derive a otros recursos (importante cuando se está realizando la intervención terapéutica).
- El SSB explica en centros educativos qué es el EAIV y entrega tarjetas informativas a jóvenes sobre este recurso.

- **Centro Salud:** Reuniones trimestrales y coordinación a demanda. Información de casos de sospecha.
- **SAVD:** Derivación desde el SSB de agresores que quieran participar de forma voluntaria en programas de atención terapéutica para agresores.

HERRAMIENTAS DE COORDINACIÓN

- **Reuniones estructuradas periódicas** (generalmente trimestrales, para el seguimiento de casos). **Registro homogéneo de los casos y de las derivaciones** (en Ayuntamiento de Zizur Mayor en SIUSS). **Informes sobre el estado de las supervivientes** (solicitud 15 días antes). **Comunicación del inicio de la atención y de la finalización de la misma al recurso que deriva.** **Elaboración motivada de incidencias en materia de coordinación y traslado a los recursos que proceda.**

2.3.2. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN DE ÁMBITO POLICIAL

2.3.2. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN DE ÁMBITO POLICIAL

A. FINALIDAD DEL PROCEDIMIENTO Y NORMATIVA DE REFERENCIA

FINALIDAD	Pautar y homogeneizar la coordinación en y entre los recursos de ámbito policial con competencia en Zizur Mayor, así como entre estos recursos de ámbito policial y otros recursos de la red pública de atención a la violencia contra las mujeres con presencia en el municipio con el objeto de mejorar la atención en todas las fases de la intervención (detección, protección, derivación y seguimiento de los casos).
NORMATIVA DE REFERENCIA	➤ Procedimiento de ámbito policial anexo a los protocolos locales de Coordinación de la Actuación ante la Violencia contra las Mujeres (2020). Este procedimiento pautará la actuación de Policía Foral de Navarra, Guardia Civil y del Cuerpo Nacional de Policía en Zizur Mayor. Las páginas que siguen a continuación incorporan las cuestiones que se recogen en este procedimiento policial marco de ámbito local y lo complementan, incorporando las pautas que tienen que asesorar la intervención de la Policía Municipal de Zizur Mayor.

B. RECURSOS DESTINATARIOS DEL PROCEDIMIENTO Y CARACTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN QUE REALIZAN ANTE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

RECURSOS DESTINATARIOS	Policía Municipal de Zizur Mayor
CARACTERÍSTICAS DE LOS RECURSOS	<ul style="list-style-type: none">• Atención inmediata y de calidad como cauce para la denuncia.• Detección de la violencia y protección policial efectiva a todas las víctimas supervivientes. Contacto permanente con las mujeres que se determine, procurando transmitirles seguridad.• Investigación de los hechos denunciados.• Realización de valoraciones policiales de riesgo, evaluaciones de la evolución de las valoraciones policiales de riesgo y seguimiento de las medidas de protección policial dispuestas en función del nivel de riesgo identificado a través de VioGen.• Información a las mujeres de forma clara y accesible sobre sus derechos y las vías para hacerlos valer (pautas de autoprotección ante situaciones de riesgo, incumplimientos de medidas de alejamiento, prohibición de comunicación, asesoramiento y asistencia jurídica gratuita a través del SAM, etc.).• Acompañamientos y traslados a otros recursos, como juzgados o Recursos de Acogida.• Coordinación de las actuaciones con otros Cuerpos Policiales, además de con otros recursos públicos, movilizandolos recursos que en

función de cada situación se consideren adecuados.

- Horario: 365 días al año, las 24 horas.

C. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN COORDINADA

➤ EN CADA RECURSO DE ÁMBITO POLICIAL:

PERSONAL DE REFERENCIA Y CAPACITACIÓN

- La atención se realizará a través de **unidades especializadas o personal especializado** en la atención, seguimiento y protección de las víctimas de la violencia contra las mujeres. En el caso de la Policía Municipal, se procurará además que este tipo de atención especializada se vaya prestando progresivamente por las noches, fines de semana y en días festivos.
- En la Policía Municipal existirá al menos **una persona de referencia** para la coordinación técnica con otros recursos en materia de violencia contra las mujeres.
- Siempre que sea posible y que la organización del servicio así lo permita, se procurará que las primeras atenciones a las supervivientes de la violencia en Zizur Mayor a través de Policía Municipal las realicen **agentes femeninos**.
- Las y los agentes de la Policía Municipal con funciones en la atención a la violencia contra las mujeres tendrán **formación acreditada especializada** que irá más allá de la formación obligatoria que se imparte en la Academia (en Navarra a través de la Escuela de Seguridad y Emergencias de Navarra).
- La **capacitación** de las y los agentes que de la Policía Local que intervienen en Zizur Mayor en materia de violencia contra las mujeres será **inicial o básica, especializada y continua**. Esta formación no estará exclusivamente limitada al manejo de la herramienta VioGen, sino que profundizará, poniendo el foco en la atención policial, en las causas y consecuencias de la violencia contra las mujeres, así como en las características de la atención policial a partir de los principios de la LFVM y otra normativa de referencia. Las y los agentes policiales, además, conocerán todos los recursos públicos que existen en Navarra para la atención a la violencia contra las mujeres.

ESPACIOS Y EQUIPAMIENTOS

En la Policía Municipal de Zizur Mayor:

- Las dependencias policiales donde son atendidas las supervivientes estarán adecuadas para que las entrevistas se puedan realizar en un ambiente que garantice su **intimidad** y la **confidencialidad** de la información tratada.
- Se procurará evitar que las supervivientes esperen a ser atendidas en los espacios comunes o salas de espera destinadas al resto de asuntos.
- Se irán introduciendo progresivamente mejoras para que las dependencias policiales sean accesibles y no tengan barreras arquitectónicas.
- **En ningún momento** del proceso de intervención de ámbito policial, incluido el seguimiento del nivel de riesgo, **se atenderá a las supervivientes en presencia de sus hijas e hijos**. Para ello, en las dependencias policiales las y los menores acompañantes

esperarán en una sala separada, preferiblemente en compañía de una persona cercana o familiar, en su defecto, de una o un agente. De forma progresiva, las dependencias policiales irán incorporando mejoras para que aunque las hijas e hijos esperen en espacios separados, puedan mantener el contacto visual con sus madres. Cuando la atención policial se realice en un **domicilio** donde estén presentes hijas e hijos, el personal policial valorará la situación y si las y los hijos no quieren separarse de su madre, **reorientarán las entrevistas y preguntas que realicen**, que nunca serán directas.

- ▶ Se procurará que las y los agentes que realizan los acompañamientos o los seguimientos de las medidas de protección **no vayan uniformados, ni en coches rotulados**. Además, los coches estarán adaptados para poder trasladar tanto a las mujeres, como a sus hijas e hijos (sillas adaptadas) cuando la situación así lo requiera.
- ▶ En las situaciones que se considere de forma reglamentaria, la Policía Municipal de Zizur Mayor podrá, a través del SSB, facilitar el traslado de las mujeres y de sus hijas e hijos a otros recursos en **taxi**.

TRADUCCIÓN

- ▶ La Policía Municipal de Zizur Mayor solicitará la traducción a través de los recursos comunitarios existentes. En caso de que no estén disponibles, se solicitará a través del SSB la traducción a través de un recurso privado (ver procedimiento de ámbito social) o se derivará a la superviviente a otro cuerpo policial que tenga recursos para atender a las supervivientes en su idioma.
- ▶ Con carácter excepcional y en casos de urgencia, La Policía Municipal utilizará otras vías como la traducción a través de una persona de confianza de las mujeres o recursos telemáticos.
- ▶ Se procurará que la información escrita que se entregue a las mujeres esté traducida a su idioma de referencia.
- ▶ **La Policía Municipal de Zizur Mayor nunca** utilizará a las **hijas o hijos de las supervivientes** para que hagan la traducción, incluso cuando sólo exista sospecha de la existencia de violencia contra las mujeres. Esta premisa incluye los seguimientos de las medidas de protección.

CRITERIOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN COORDINADA

CON CARÁCTER GENERAL

- ▶ La respuesta policial se realizará con el mayor grado de **sensibilidad, calidad, calidez, celeridad y eficacia**.
- ▶ La Policía Municipal de Zizur Mayor elaborará protocolos internos que procedimenten específicamente su atención ante la violencia contra las mujeres, tal y como recoge la LFVM.
- ▶ En todas las fases del proceso de intervención policial se recabará sólo la información necesaria. **No se emitirán juicios, ni opiniones, ni se cuestionarán los hechos o su veracidad**. Tal y como recoge el Pacto de Estado contra la Violencia de Género, las preguntas que se realicen a las mujeres no serán nunca directas, excepto para supuestos muy concretos.
- ▶ Las medidas de protección policial se dispondrán y prestarán de forma individualizada (**Plan de Seguridad Personalizado, PSP**). En este Plan se tendrán en cuenta las necesidades y especiales circunstancias tanto de las supervivientes, como de sus hijas e hijos.
- ▶ La atención policial se organizará para que la información que se traslade a las mujeres

sea la necesaria (no se les trasladará información sobre una multitud de recursos, por ejemplo), sea accesible y no sea excesiva, sobre todo en el momento en el que las policías tienen conocimiento de los hechos.

- La Policía Municipal de Zizur Mayor registrará en las herramientas telemáticas habilitadas para ello, además de en los partes diarios, la información sobre la violencia contra las mujeres. Esta información, con el objeto de que pueda ser explotada con fines estadísticos, contemplará diferentes variables homogéneas (preferiblemente las establecidas por Gobierno de Navarra a través del Instituto Navarro para la Igualdad).

VINCULADOS A LA INTERPOSICIÓN DE LA DENUNCIA

- Cuando las intervenciones se realicen en **domicilios y tengan carácter urgente**, la atención de la Policía Municipal de Zizur Mayor no se focalizará exclusivamente en la denuncia. Además, se informará siempre en estas situaciones a las mujeres sobre el SSB (situaciones de sospecha de violencia contra las mujeres o no reconocimiento de la violencia) y sobre el EAIV (resto de situaciones, incluidos los casos en los que las mujeres no quieren por distintos motivos acudir al SSB). Si las mujeres quieren acceder a estos recursos y siempre que se cuente con su consentimiento, la primera derivación (contacto telefónico o email al recurso de ámbito social) la realizará la Policía Local y, posteriormente, el SSB y/o el EAIV contactarán con las mujeres. Si se observan intentos autolíticos (suicidios), la policía derivará el caso con carácter urgente al EAIV o contactarán con el teléfono 112 SOS Navarra (atención psicológica de urgencia).
- La policía siempre llevará tarjetas informativas con el teléfono del EAIV que entregarán a las mujeres. Estas tarjetas también estarán disponibles en las dependencias de la Policía Local.
- Con el objeto de que la atención policial en los casos de violencia contra las mujeres se realice con la **mayor celeridad posible**, se procederá como sigue:
 - En el caso de que las supervivientes deseen interponer una denuncia, la Policía Municipal de Zizur Mayor contactará con Policía Foral o Guardia Civil, atendiendo a la elección que hagan las propias mujeres. Si les es indiferente el Cuerpo Policial ante el que interponer la denuncia, Policía Municipal de Zizur Mayor contactará con el Cuerpo Policial que garantice una actuación más inmediata y eficiente, desde el punto de vista de la especialización de las unidades o personas que le vayan a atender a las mujeres.
 - La Policía Municipal de Zizur Mayor, siempre que la superviviente exprese su consentimiento, podrá acompañar y/u organizar los traslados de las mujeres y sus hijas o hijos a las dependencias policiales de Policía Foral o Guardia civil (coche policial y/o taxi). Los acompañamientos se harán extensivos a otros momentos del proceso (por ejemplo, juzgados), con el objeto de garantizar la seguridad de las supervivientes.
 - La Policía Municipal de Zizur Mayor organizará la atención de forma que aunque las situaciones de violencia contra las mujeres las atiendan con exclusividad las agentes designadas para ello, con el objeto de dar respuesta inmediata a otras situaciones puntuales no graves que puedan surgir (información sobre convenios reguladores, acompañamientos a domicilios, etc.), el resto de agentes pueda atenderlas con la debida diligencia.

↘ ENTRE RECURSOS DE ÁMBITO POLICIAL:

POLICÍA MUNICIPAL, POLICÍA FORAL, GUARDIA CIVIL Y CUERPO NACIONAL DE POLICÍA

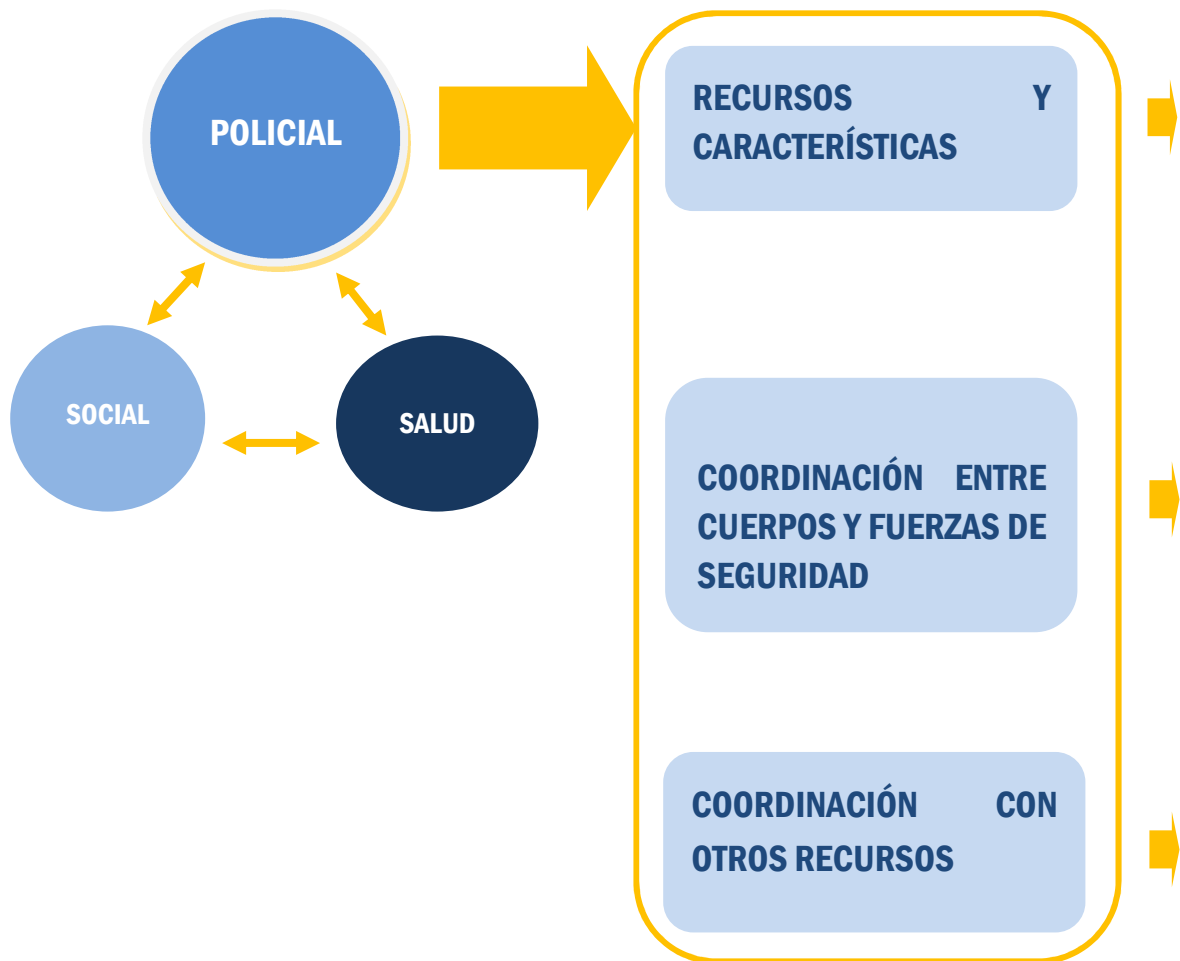
- ▶ La herramienta principal para la coordinación en Zizur Mayor entre cuerpos policiales es el **Sistema VioGen**, Sistema de Seguimiento Integral para los casos de Violencia de Género del Ministerio de Interior.
- ▶ Si la **evaluación de riesgo** efectuada por la unidad especializada de Policía Foral, Guardia Civil o Cuerpo Nacional de Policía es **no apreciado o bajo**, se derivará el seguimiento a la **Policía Municipal de Zizur Mayor**. El seguimiento de los **niveles de riesgo medio, alto o extremo** los realizará el **cuerpo policial donde la superviviente haya interpuesto la denuncia**. La Policía Local de Zizur Mayor 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.
- ▶ Policía Local de Zizur Mayor colaborará con otros Cuerpos Policiales con relación al dispositivo COMETA (Dispositivo de Seguimiento por Medios Telemáticos de las Medidas y Penas de Alejamiento en el ámbito de la Violencia de Género), que 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.

➤ ENTRE RECURSOS DE ÁMBITO POLICIAL Y OTROS RECURSOS DE ÁMBITO SOCIAL:

SERVICIO SOCIAL DE BASE Y EAIV

- ▶ La **Policía Municipal de Zizur Mayor** informará y, con el consentimiento de las mujeres, derivará al SSB los casos donde exista sospecha de violencia contra las mujeres o la violencia no se reconozca expresamente. La derivación se hará inicialmente de forma telefónica o por email (los archivos que se manden por correo electrónico serán cifrados), sobre todo en casos urgentes. Con el objeto de facilitar la coordinación, la Policía Municipal de Zizur Mayor elaborará informes de derivación, en la forma que se establezca, que enviará al SSB.
- ▶ La **Policía Municipal de Zizur Mayor** informará y, con el consentimiento de las mujeres, derivará al EAIV los casos donde la violencia contra las mujeres se reconozca expresamente. La primera entrevista del EAIV, siempre que la superviviente así lo desee, se realizará en Zizur Mayor, en la sede de uno de los recursos que participa en este protocolo. En el caso de que la superviviente ya esté siendo atendida por el SSB, independientemente de ésta reconozca o no la violencia contra las mujeres, se le derivará a su referente en este recurso municipal, que valorará la situación y actuará con forme a lo establecido en este protocolo. La derivación se hará inicialmente de forma telefónica, sobre todo en casos urgentes, o por email. Con el objeto de facilitar la coordinación, la Policía Municipal de Zizur Mayor elaborará informes de derivación, en la forma que se establezca, que enviará al EAIV o al SSB, según el caso.
- ▶ El **SSB y el EAIV mantendrán reuniones sistemáticas trimestrales** con la persona de referencia en materia de violencia contra las mujeres en la **Policía Municipal de Zizur Mayor** para la coordinación y seguimiento de casos. Además, esta comunicación, que será fluida, se podrá realizar a demanda, sobre todo en los primeros momentos.

D. LA COORDINACIÓN DESDE EL ÁMBITO POLICIAL: CLAVES



- ▶ **Intervienen:** Policía Municipal de Zizur Mayor, Policía Foral, Guardia Civil y Cuerpo Nacional de Policía.
- ▶ Policía Foral, Guardia Civil y Cuerpo Nacional de Policía actúan según el protocolo de ámbito policial anexo a los protocolos locales de coordinación de la actuación ante la violencia contra las mujeres en Navarra.
- ▶ **Funciones:** Atención inmediata y de calidad como cauce para la denuncia, protección policial e investigación exhaustiva de hechos denunciados.
- ▶ Atención a través de unidades o personas especializadas en materia de violencia contra las mujeres. Se procurará que atiendan agentes mujeres.
- ▶ Atención 365 días, las 24 horas del día.

- ▶ Existencia en Policía Local de una persona de referencia en cada cuerpo policial para la coordinación técnica con otros recursos en materia de violencia contra las mujeres.
- ▶ Derivación de las mujeres para la interposición de la denuncia en Policía Foral o Guardia Civil, en función de la elección de las mujeres o de la inmediatez y eficiencia de la atención.
- ▶ Coordinación entre policías a través de VioGen.
- ▶ Policía Foral y Guardia Civil realizan el seguimiento de los niveles de riesgo medio, alto y extremo. Policía Municipal de Zizur Mayor realiza el seguimiento de los niveles de riesgo no apreciado o bajo y colabora en la protección de las supervivientes con otros niveles de riesgo.

- ▶ **SSB:** Policía Municipal informa y deriva casos donde existe sospecha de violencia o esta no se reconoce.
- ▶ **EAIV:** Policía Municipal informa y deriva casos donde la violencia se reconoce expresamente.
- ▶ **SAM:** Asistencia con carácter previo y preceptivo a interposición denuncia.

HERRAMIENTAS DE COORDINACIÓN

- ▶ Reuniones estructuradas trimestrales periódicas entre Policía Municipal, EAIV y SSB. Registro de casos (VioGen). Informes de derivación de Policía Municipal a SSB y EAIV.

2.3.3. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN DE ÁMBITO SANITARIO

2.3.3. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN DE ÁMBITO SANITARIO

A. FINALIDAD DEL PROCEDIMIENTO Y NORMATIVA DE REFERENCIA

FINALIDAD	Pautar y homogeneizar la coordinación en y entre los recursos de ámbito sanitario con competencia en Zizur Mayor, así como los recursos de ámbito sanitario y otros recursos de la red pública de atención a la violencia contra las mujeres con presencia en el municipio.
NORMATIVA DE REFERENCIA	La que se especifica en el texto del Acuerdo de este protocolo. Además: <ul style="list-style-type: none"> • Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de garantías de espera en atención especializada.

B. RECURSOS DESTINATARIOS DEL PROCEDIMIENTO Y CARACTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN QUE REALIZAN ANTE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

RECURSOS DESTINATARIOS	Centro de Salud de Zizur Mayor	
	Centro de Salud Mental II-B (Ermitagaña)	
CARACTERÍSTICAS DE LOS RECURSOS	Centro de Salud de Zizur Mayor	<ul style="list-style-type: none"> • Detección de casos de violencia contra las mujeres y niñas. • Atención sociosanitaria y seguimiento del estado de salud de las víctimas supervivientes. • Derivación de casos a otros recursos especializados. • Prevención de la violencia contra las mujeres en coordinación con otros recursos (ámbito social y educativo). • Horario: Mañanas y Tardes, de lunes a viernes. • El servicio de urgencias está en el Centro de Salud de Buztintxuri (Pamplona) y en el Centro de San Martín (Pamplona), fuera de los horarios del Centro de Salud de Zizur Mayor, así como en el Complejo Hospitalario de Navarra (Pamplona). • La atención a la salud general de las mujeres (prestaciones sanitarias en materia de salud sexual y reproductiva) se realiza desde el CASSYR de Ermitagaña (Pamplona), aunque una matrona de dicho centro atiende diariamente en el centro de salud de Zizur Mayor. • Emisión de partes de lesiones para juzgados.
	Atención primaria	
	Centro de Salud Mental II-B (Ermitagaña)	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación, diagnóstico y tratamiento de los casos de violencia contra las mujeres. • Intervención psicoterapéutica individual y

Atención especializada

grupal.

- Coordinación con atención primaria.
- Horario: Mañanas.
- Atiende a mayores de 16 años. Menores de 16 años se atienden en Centro de Salud Mental Infanto-Juvenil (Sarriguren).

C.PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN COORDINADA

➤ EN CADA RECURSO DE ÁMBITO SANITARIO:

PERSONAL DE REFERENCIA Y CAPACITACIÓN

- Existirá al menos **una persona de referencia en cada recurso de ámbito sanitario** para la coordinación técnica con otros recursos en materia de violencia contra las mujeres (preferiblemente profesional trabajo social).
- Las personas de referencia en materia de violencia contra las mujeres tendrán acreditada **formación especializada en violencia**. Además, el conjunto del personal sanitario irá adquiriendo progresivamente formación que posibilite que la **detección, valoración y atención a la violencia contra las mujeres en consulta incorpore el enfoque de género**. Esto implica que conocerán el proceso de la violencia, las consecuencias de la violencia contra las mujeres en la salud y la incidencia de la violencia en mujeres en situaciones de especial vulnerabilidad (embarazo, adicciones, discapacidad, problemas de salud mental, etc.), entre otros. Además, tendrán información actualizada sobre todos los recursos de la red pública de atención a la violencia contra las mujeres y sus procedimientos de acceso y derivación.
- La **capacitación** del personal sanitario en materia de violencia contra las mujeres será **inicial, especializada y continua**. Este carácter no puntual de la capacitación posibilitará que la violencia contra las mujeres se incorpore de forma transversal en el modelo de atención integral a la salud de cada centro y que la estrategia de detección y atención sanitaria en materia de violencia contra las mujeres en Zizur Mayor tenga mayor impacto. El carácter especializado de la formación permitirá que las diferentes especialidades que integran tanto el centro de salud de Zizur Mayor, como el Centro de Salud Mental de Ermitagaña, tengan criterios de actuación adecuados a la intervención social o de medicina familiar o psiquiática o psicológica, entre otras.

ESPACIOS Y EQUIPAMIENTOS

- Se procurará atender a las mujeres en espacios cálidos donde se pueda escuchar sus relatos y se garantice su intimidad y la confidencialidad de la información tratada.
- **En ningún momento** del proceso de intervención de ámbito sanitario **se atenderá a las supervivientes en presencia de sus hijas e hijos**. Se procurará atender a las mujeres a solas o, si ellas así lo prefieren, en compañía de una persona de su confianza siempre diferente a su pareja o expareja, incluso cuando solo exista sospecha de violencia contra las mujeres.

TRADUCCIÓN

- Se procurará que las mujeres sean **atendidas en su idioma de referencia** a través de los recursos comunitarios existentes. En el caso de que la situación sea urgente y/o los recursos no estén disponibles, se utilizarán otras vías, como la traducción a través de una persona de confianza de las mujeres o recursos telemáticos.
- La información escrita disponible en los centros sanitarios sobre la violencia contra las mujeres será accesible y estará traducida a diferentes idiomas.
- Nunca** realizarán la traducción las **hijas o hijos de las supervivientes**, incluso cuando sólo exista sospecha de la existencia de violencia contra las mujeres.

CRITERIOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN COORDINADA

- Puesto que la violencia contra las mujeres es un **problema de salud pública global**, según la Organización Mundial de la Salud de “proporciones epidémicas”, desde los centros de salud que participan en el protocolo se dará prioridad a su atención y se contemplarán los diferentes impactos de la violencia contra las mujeres en la salud física, mental y relacional de todas las víctimas supervivientes, incluidas las hijas e hijos.
- Se pondrá en valor el hecho de que por diferentes motivos, **todas las víctimas supervivientes de la violencia acceden al sistema sanitario**, por lo que la prevención y detección precoz que se puede realizar desde los centros de salud que participan en este protocolo es clave. Además, se tendrá en cuenta que las mujeres acceden con mayor frecuencia que los hombres a recursos como el Centro de Salud (atención primaria), Salud Mental o el CASSYR y que en muchas ocasiones expresarán malestares inespecíficos que pueden ser síntomas de que estén viviendo una situación de violencia contra las mujeres.
- Se considerará que el **no reconocimiento** por parte de las y los profesionales de la salud de una situación de violencia contra las mujeres puede contribuir a **cronificar la violencia y a su medicalización**. Esta revictimización de las mujeres se intensifica, además, ya que el personal sanitario es una figura de referencia y con “autoridad” científica para las mujeres.
- En cada recurso de ámbito sanitario que participa en este protocolo se seguirán los **procedimientos o protocolos internos de intervención coordinada** e integrada que existan ante situaciones de violencia contra las mujeres. En caso de que no existan, se elaborarán adaptándolos a las características de cada centro de salud, tal y como establece el III Acuerdo Interinstitucional para la Coordinación ante la violencia contra las mujeres en Navarra. Estos protocolos dibujarán el circuito que tienen que seguir los casos de violencia contra las mujeres en función de la respuesta que requieran, facilitarán la coordinación multidisciplinar interna, el seguimiento conjunto de los casos y evitarán la revictimización de las mujeres a través de la intervención de ámbito sanitario.
- La atención a la violencia contra las mujeres se realizará en los casos urgentes de forma **inmediata** y, en el resto de situaciones, con lo mayor celeridad posible. Para ello, las derivaciones entre recursos sanitarios tendrán la consideración de **preferentes**.
- La atención de ámbito sanitario se extenderá hasta la completa recuperación de las víctimas supervivientes, independientemente de la situación administrativa de las mujeres. Para cada caso, se elaborarán **Planes Individualizados de Atención** y se tendrá en cuenta que la atención a la violencia requiere de tiempo.
- Puesto que la violencia contra las mujeres es una variable transversal a la atención sanitaria, las y los profesionales de la salud tendrán una actitud alerta para poder detectar la violencia (conductas, síntomas y otros **indicadores de sospecha**). En las preguntas exploratorias de tipo psicosocial, siempre cuando sea la primera consulta, se

preguntará específicamente sobre la violencia contra las mujeres. Antes de realizar una primera valoración biopsicosocial, de la situación de violencia y del riesgo, se tendrá en cuenta que muchas mujeres no tienen conciencia de que viven violencia, la minimizan, no hablan de ella y no relacionan sus problemas de salud con la violencia que viven, sobre todo en salud mental. Se utilizarán preguntas no directas que puedan ayudar a hacer visibles estas situaciones (por ejemplo, “¿cómo están las cosas en casa?”) y se tendrán en cuenta factores de riesgo que pueden incrementar la vulnerabilidad de las mujeres ante la violencia que enfrentan. Para identificar estas situaciones, se incorporarán a la atención indicadores de sospecha que estarán escritos y que se actualizarán de forma periódica.

- La terapia en pareja y la mediación familiar están expresamente prohibidas por ley en los casos de violencia contra las mujeres. Además, se tendrá en cuenta en consulta que el **SAP**, “Síndrome de Alienación Parental”, no tiene base científica y está excluido de los catálogos de enfermedades científicamente reconocidos.
- Aunque la atención sanitaria no requiere de la interposición de una denuncia, ni la interposición de la denuncia es su finalidad, sí elaborará con carácter obligatorio **Partes de Lesiones**, acompañados de un informe médico, para su remisión a los juzgados de Pamplona. Los partes de lesiones se realizarán siempre que se atienda en consulta a una mujer que refiera haber sufrido violencia sexual o cuando el profesional sanitario lo vea oportuno por la gravedad de las lesiones. Este parte se realizará según el modelo existente en los Centros de Salud. Además, se informará a las supervivientes sobre la obligación de las y los profesionales de la salud de poner en conocimiento de los juzgados los hechos y se les entregará una copia tanto del Parte de Lesiones, como del Informe Médico.

↘ ENTRE RECURSOS DE ÁMBITO SANITARIO:

CENTRO SALUD, CENTRO SALUD MENTAL, SERVICIO URGENCIAS Y CASSYR

- Se garantizará la **interdisciplinarietà** y coordinación entre las y los profesionales de ámbito sanitario, tanto en cada centro, como entre los diferentes centros o servicios especializados. Con carácter general, los casos de violencia contra las mujeres identificados por cualquier profesional en el Centro de Salud y en el Centro de Salud Mental se derivarán a las y los profesionales del trabajo social de estos recursos, para que en función de la situación y de acuerdo con las necesidades de las supervivientes, le den la respuesta adecuada, se coordinen con otros recursos, si procede, y las mujeres no se “pierdan”.
- En el caso de que la violencia haya sido identificada y/o atendida en el Servicio de Urgencias, en el CASSYR o en el Centro de Salud Mental, además de registrarse esta información, se pondrá en conocimiento de la **trabajadora social del Centro de Salud de Zizur Mayor**, por ser el espacio sanitario de referencia en la localidad para las víctimas supervivientes y desde donde se puede hacer el seguimiento del caso. Para ello, siempre que se tenga el consentimiento de las supervivientes, se trasladará a la persona referente en materia de violencia contra las mujeres esta información, preferiblemente por correo electrónico, para que quede registrada, o vía telefónica.
- Para facilitar la coordinación, el personal de trabajo social de referencia en este protocolo del Centro de Salud se reunirá con el del Centro de Salud Mental cada **tres meses**. En estas reuniones se valorará y hará seguimiento conjunto de los casos. Además, se mantendrá una colaboración fluida y a demanda, cuando las situaciones así lo requieran.
- Cuando desde el Centro de Salud Mental se dé el **alta** a las supervivientes, se comunicará esta información al personal de trabajo social del Centro de Salud de Zizur Mayor, para que el seguimiento del caso se pueda seguir realizando desde este recurso

en los términos que se consideren adecuados.

- ▶ Todos los casos de violencia contra las mujeres que se deriven a Salud Mental desde Atención Primaria tendrán la consideración de **preferentes** (máximo de 13 días para la primera atención).
- ▶ Los casos de violencia contra las mujeres, incluidas las derivaciones que se realicen, se **registrarán** específicamente en las herramientas electrónicas que existen para recoger la información de la atención, incluso cuando sólo exista sospecha de violencia contra las mujeres. En el caso de Atención Primaria, esta información se registrará de forma sistemática en la Historia Clínica Informatizada, HCI.
- ▶ Todos los partes de lesiones realizados tanto desde el Centro de Salud de Zizur Mayor, como desde el Servicio de Urgencias, el CASSYR o el Centro de Salud Mental quedarán registrados en la historia clínica informatizada. A través de una consulta no presencial se pondrá esta información en conocimiento de la trabajadora o trabajador social del centro de salud de Zizur Mayor, para que con el consentimiento de las supervivientes se pueda consultar la historia, contactar con ellas y dar respuesta a las necesidades más inmediatas que las mujeres y sus hijas o hijos puedan tener.

↘ ENTRE LOS RECURSOS DE ÁMBITO SANITARIO Y OTROS RECURSOS:

CENTRO DE SALUD Y CENTRO DE SALUD MENTAL CON RECURSOS DE ÁMBITO SOCIAL

- ▶ Cuando desde el Centro de Salud o desde el Centro de Salud Mental exista **sospecha de violencia** contra las mujeres o las mujeres no sean conscientes de estar viviendo esta violencia, se coordinarán y derivarán el caso, con el consentimiento de las mujeres y en función de las necesidades que presente la situación, a los **recursos de ámbito social municipales** (SSB, asesoría jurídica y asesoría psicológica).
- ▶ Cuando desde el Centro de Salud o desde el Centro de Salud Mental se identifique un caso de violencia contra las mujeres y esta **situación sea reconocida por las supervivientes**, se coordinarán y/o derivarán el caso, con el consentimiento de las mujeres y en función de la valoración que se realice de la situación, al **EAIV de Comarca de Pamplona y Zona Norte**. Con carácter general, la primera cita con el EAIV se realizará en la sede del recurso que deriva y en compañía de la persona referente en materia de violencia contra las mujeres en este recurso.
- ▶ La coordinación entre el Centro de Salud Mental y el EAIV es clave para las situaciones donde se esté recibiendo tratamiento psicológico y/o psiquiátrico. Se procurará que para cada especialidad sólo exista un o una profesional de referencia y no se duplicarán los mensajes o las intervenciones.
- ▶ Con carácter sistemático, el **SSB y el servicio de asesoría psicológica**, cuando proceda, se reunirán cada **tres meses** con el Centro de Salud o el Centro de Salud Mental para el seguimiento individual de los casos.
- ▶ Con carácter sistemático, el **EAIV se reunirá cada tres meses con el Centro de Salud o el Centro de Salud Mental** para el seguimiento individual de los casos.
- ▶ Tanto el SSB, como el Servicio de Asesoría Psicológica municipal y el EAIV concretarán con los recursos de ámbito sanitario que participan en el protocolo la forma en la que se les va a devolver la información sobre los casos que les sean derivados.
- ▶ En el Centro de Salud y en el Centro de Salud Mental existirán tarjetas informativas con el teléfono del EAIV que se colocarán en lugares visibles. Las y los profesionales de ámbito sanitario tendrán y entregarán también estas tarjetas en consulta.

CENTRO DE SALUD Y CENTRO DE SALUD MENTAL CON POLICÍAS

- ▶ Cuando en cualquiera de los recursos de ámbito sanitario las supervivientes expresen su deseo de interponer una **denuncia** o ante situaciones urgentes, de gravedad y riesgo vital para las supervivientes, se contactará con el teléfono de emergencias **112 SOS Navarra**, que habilitará el protocolo de atención que tiene establecido para estos casos.

CENTRO DE SALUD Y CENTRO DE SALUD MENTAL CON ÁMBITO JUDICIAL

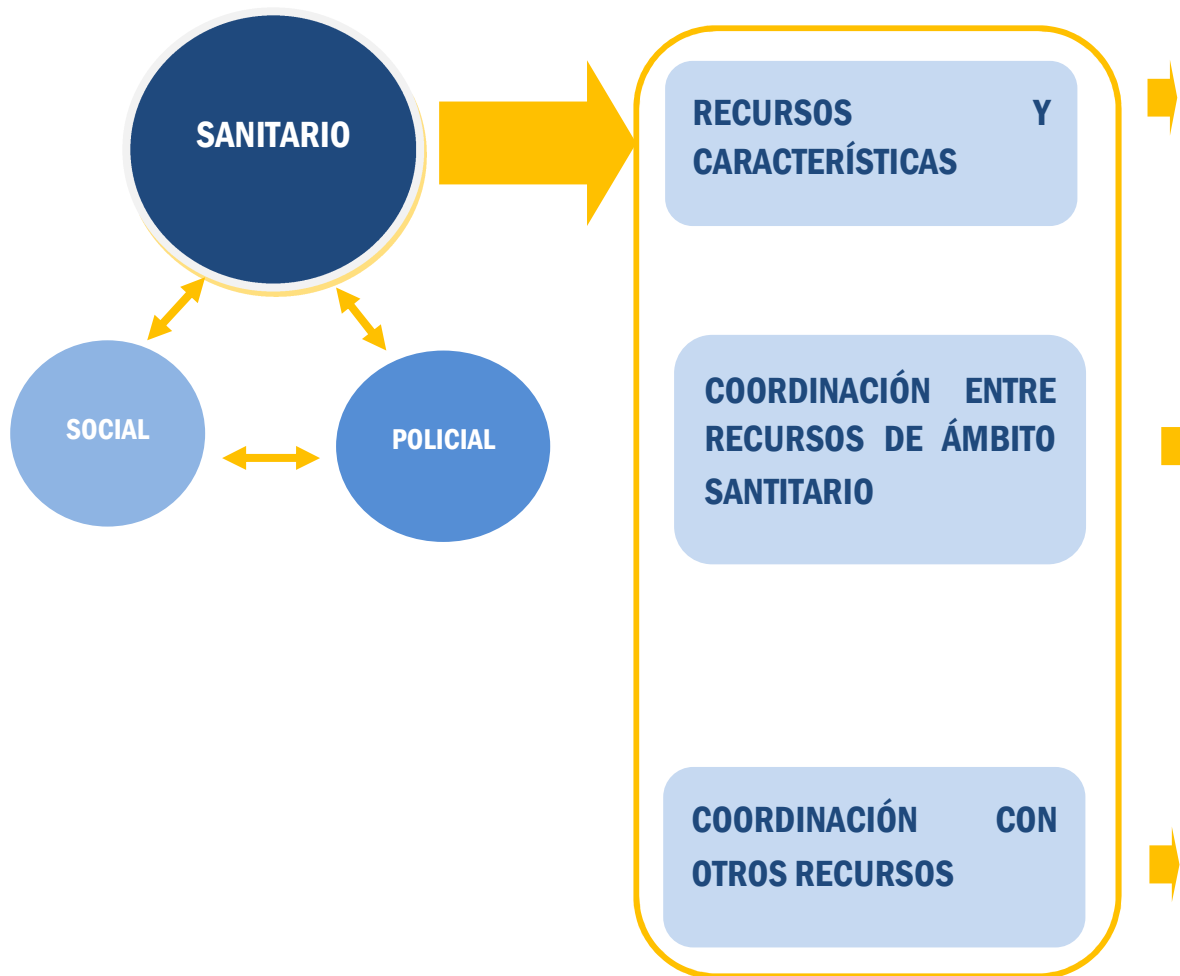
SECCIÓN DE ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO Y COLABORACIÓN CON ÓRGANOS JUDICIALES, SAVD

- ▶ Desde los recursos de ámbito sanitario que participan en este protocolo se tendrá en cuenta que la SAVD tiene un programa de atención terapéutica para **agresores** de la violencia de género y de la violencia sexual. El acceso a este programa es voluntario.
- ▶ La atención sanitaria tendrá en cuenta que la SAVD, como **recurso especializado de atención integral de ámbito judicial**, atiende psicológicamente a supervivientes y a menores y cuenta con una amplia trayectoria en atención terapéutica especializada para casos de violencia sexual.

JUZGADOS

- ▶ Los **partes de lesiones** que se cumplimenten desde los recursos de ámbito sanitario serán lo más exhaustivos posibles y recogerán siempre información sobre el agresor o agresores (quién o quiénes refiere la mujer que han causado las lesiones). Siempre que sea posible y con el consentimiento de las mujeres, incorporarán fotografías sobre las lesiones. Además de enviarse a los juzgados, los partes de lesiones quedarán registrados en la historia clínica de las mujeres.
- ▶ Desde los recursos de ámbito sanitario se tendrá en cuenta que las y los profesionales de la salud tienen la obligación de poner los hechos en conocimiento del juzgado en todos los casos donde las mujeres refieran haber sufrido violencia sexual o ante gravedad de las lesiones, incluso cuando sólo exista sospecha de que sean por violencia contra las mujeres.

D.LA COORDINACIÓN DESDE EL ÁMBITO SANITARIO: CLAVES



- ▶ **Centro de Salud de Zizur Mayor. Atención primaria.**
- ▶ **Centro de Salud Mental de Ermitagaña (Pamplona). Atención Especializada.**
- ▶ **También intervienen: Centro de Urgencias y CASSYR** (no están ubicados en Zizur Mayor).
- ▶ **Funciones:**
 - Detección, valoración y atención sociosanitaria. Seguimiento de los casos hasta la completa recuperación de las víctimas supervivientes.

- ▶ Existencia de una persona de referencia en cada recurso para la coordinación técnica en materia de violencia contra las mujeres.
- ▶ Derivación preferente de los casos de violencia contra las mujeres.
- ▶ Atención interdisciplinar, a partir de protocolos internos, y comunicación de todos los casos de violencia contra las mujeres a profesional del trabajo social para su seguimiento.
- ▶ Comunicación a persona de referencia en Centro Salud de Zizur Mayor del final de la intervención en Salud Mental.
- ▶ Registro y notificación de todos partes de lesiones a la trabajadora social del Centro de Salud de Zizur Mayor.
- ▶

- ▶ **Recursos municipales de ámbito social:** Derivación de casos cuando hay sospecha o la violencia no se reconoce.
- ▶ **EAIV:** Derivación de casos cuando la violencia se reconoce.
- ▶ **SSB:** Derivación de casos para apoyo económico-laboral o gestión ATENPRO.
- ▶ **POLICÍAS:** Para interposición de denuncia, contacto con 112 SOS Navarra.
- ▶ **SAVD:** Derivación de agresores que quieran participar de forma voluntaria en programas de atención terapéutica para agresores. Se pueden derivar casos de mujeres y niñas que requieran atención terapéutica.

HERRAMIENTAS DE COORDINACIÓN

- ▶ **Reuniones estructuradas trimestrales** para el seguimiento de casos. **Registro de casos** en herramientas informáticas (HCI). **Comunicación de finalización de intervenciones. Informes de derivación.**

3. RESPUESTA MUNICIPAL EN CASOS DE ASESINATO Y SITUACIONES GRAVES POR VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN ZIZUR MAYOR

3. RESPUESTA MUNICIPAL EN CASOS DE ASESINATO Y SITUACIONES GRAVES POR VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN ZIZUR MAYOR

3.1. POSICIONAMIENTO GENERAL DEL AYUNTAMIENTO DE ZIZUR MAYOR ANTE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

- Toda la violencia contra las mujeres constituye una grave violación de los Derechos Humanos, por lo que en este protocolo no se segmenta la violencia en función de su gravedad, sino en función de si las supervivientes reconocen que están viviendo violencia contra las mujeres o no (salvo en el ámbito policial, donde las medidas de protección policial dependen de la valoración del nivel de riesgo). Por ello, ante todos los casos de violencia contra las mujeres y para todas las formas y manifestaciones de esta violencia, la respuesta del Ayuntamiento de Zizur Mayor será de rechazo y promoción de un municipio seguro y libre de violencia contra las mujeres.
- En los casos de asesinato y para aquellas situaciones donde las mujeres, como resultado de la violencia que han enfrentado, estén gravemente lesionadas, independientemente del espacio donde hayan ocurrido los hechos (por ejemplo, espacios festivos y de ocio), el Ayuntamiento **intensificará esta respuesta de rechazo**. Para ello, seguirá las siguientes pautas:
 1. La **respuesta municipal estará planificada** y no se improvisará con el objeto de satisfacer las demandas de información que se reciban (medios de comunicación o ciudadanía, por ejemplo).
 2. Se **contrastará oficialmente la información** y se respetará con carácter general la confidencialidad de la misma, más si cabe cuando las diligencias de la investigación sean secretas.
 3. La **respuesta pública institucional la liderará siempre el Ayuntamiento de Zizur Mayor** y se intentará que se realice en el menor tiempo posible desde el conocimiento de los hechos por parte de Alcaldía. Se aportarán datos generales que identifiquen el tipo de violencia ejercida/sufrida, necesaria para justificar las medidas adoptadas. Se evitará dar información sobre el país de procedencia de las mujeres, su etnia, su situación personal y sobre sus hijas e hijos, si los hubiera.
 4. Si se convoca una concentración de rechazo, se procurará que ésta se realice en las primeras 24 horas después de tener conocimiento de los hechos.
 5. En cuanto al **tipo de mensajes** a utilizar en las acciones de comunicación, se empleará para referirse a los hechos terminología como “violencia contra las mujeres”, “violencia machista”, “violencia sexista” o “violencia de género”. Se evitará referirse a la violencia contra las mujeres como “lacrà”, “violencia intrafamiliar” ,“violencia doméstica” o cualquier alusión que justifique la violencia contra las mujeres o que la argumente a través de afirmaciones estereotipadas que no tienen base empírica.
 6. **Se tendrá en cuenta que el tamaño de Zizur Mayor puede facilitar la identificación de las supervivientes**, de los agresores y de las hijas e hijos. Por ello, se contará con el consentimiento de las supervivientes, de sus familiares u otras personas cercanas, en su defecto, a la hora de realizar diferentes acciones de comunicación desde el consistorio. Sólo conocerán los datos identificativos de las víctimas supervivientes o de sus agresores

las y los profesionales de ámbito policial y social municipales (Servicio Social de Base y, en su defecto, Servicio de Igualdad) que estén interviniendo de forma especializada en cada situación. Para ello, se procederá como sigue:

- Confirmación del hecho (se contactará con el cuerpo policial que se haya hecho cargo de la investigación). En su defecto, se confirmará el hecho a través del INAI/NABI.
 - Contacto con la superviviente y/o con su familia, según el caso. Se constatará a través de los SSB que se está dando respuesta con la debida diligencia y de forma especializada a las necesidades de las víctimas supervivientes, incluidas las de sus hijas o hijos (atención psicológica, atención jurídica, protección, acceso a recursos y ayudas, etc.). Si el caso estaba siendo atendido desde el EAIV, será este recurso de ámbito social quien contacte con las víctimas supervivientes, en coordinación con el SSB.
7. El **Ayuntamiento de Zizur Mayor informará al Instituto Navarro para la Igualdad/Nafarroako Berdintasunerako Institutua sobre la respuesta municipal ante los hechos**, coordinando las actuaciones, ya que este organismo de Gobierno de Navarra dispone de un protocolo institucional específico para actuar ante casos de muertes violentas o gravemente lesionadas por violencia contra las mujeres.
 8. Las acciones de comunicación vinculadas a homenajes y acciones públicas que expresen el rechazo a la violencia contra las mujeres y el respeto a las víctimas y supervivientes están previstas como una forma de garantizar la **reparación colectiva del daño** en la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, contra la violencia hacia las mujeres.

3.2. ACTUACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE ZIZUR MAYOR ANTE CASOS DE MUERTES POR VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES O CUANDO LAS SUPERVIVIENTES ESTÉN GRAVEMENTE LESIONADAS

1. Constitución de una **mesa de trabajo** integrada por Alcaldía, Servicio de Igualdad y Policía Local para coordinar todas las acciones que se realicen en materia de comunicación desde el consistorio. En el marco de las acciones a desarrollar por esta mesa, el Servicio de Igualdad municipal elaborará una propuesta de declaración institucional que se presentará a la Junta de Portavoces para su aprobación. Esta mesa será la única fuente de información oficial municipal a otros agentes institucionales, sociales o económicos. Además, se solicitará la autorización de la víctima o de la familia para realizar desde el municipio actuaciones públicas de rechazo a lo ocurrido (respetando sus tiempos y decisiones ante los hechos ocurridos).
2. **Convocatoria de un Pleno extraordinario**, para informar sobre las acciones que se van a poner en marcha desde Zizur Mayor ante los hechos (declaración institucional, bandera a media asta, información en web municipal o redes sociales, simbología de rechazo a la violencia contra las mujeres en el Ayuntamiento, etc.) y decidir si se convoca una concentración oficial de rechazo o el Ayuntamiento se suma a otras concentraciones convocadas con el mismo objetivo por otros agentes institucionales o sociales. En este Pleno se puede decidir si el Ayuntamiento se persona como en los procedimientos penales para ejercer la acción popular (se puede posponer esta decisión, en función del caso), tal y como prevé la LFVM. Esta decisión 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).

3. Si el hecho se produce en fiestas de Zizur Mayor, el Ayuntamiento, a través del Servicio de Igualdad, informará de la respuesta municipal ante la situación de violencia contra las mujeres a la **Mesa Contra las Agresiones Sexistas en Fiestas**. Además, el Ayuntamiento se sumará a la concentración de rechazo a la violencia contra las mujeres convocada desde este espacio y llamará a la ciudadanía y a otros agentes institucionales, sociales y económicos a acudir a la misma.
4. La declaración institucional, una vez tenga la aprobación municipal, se enviará a la **Federación Navarra de Municipios y Concejos** para que envíe al resto de Entidades Locales de Navarra, con el objeto de que se adhieran a la misma.
5. Se trasladará el agradecimiento de Alcaldía a la ciudadanía y a otras organizaciones por su movilización a través de la web municipal, redes sociales y otros canales de comunicación.

4. MODELO DE GESTIÓN DEL PROTOCOLO

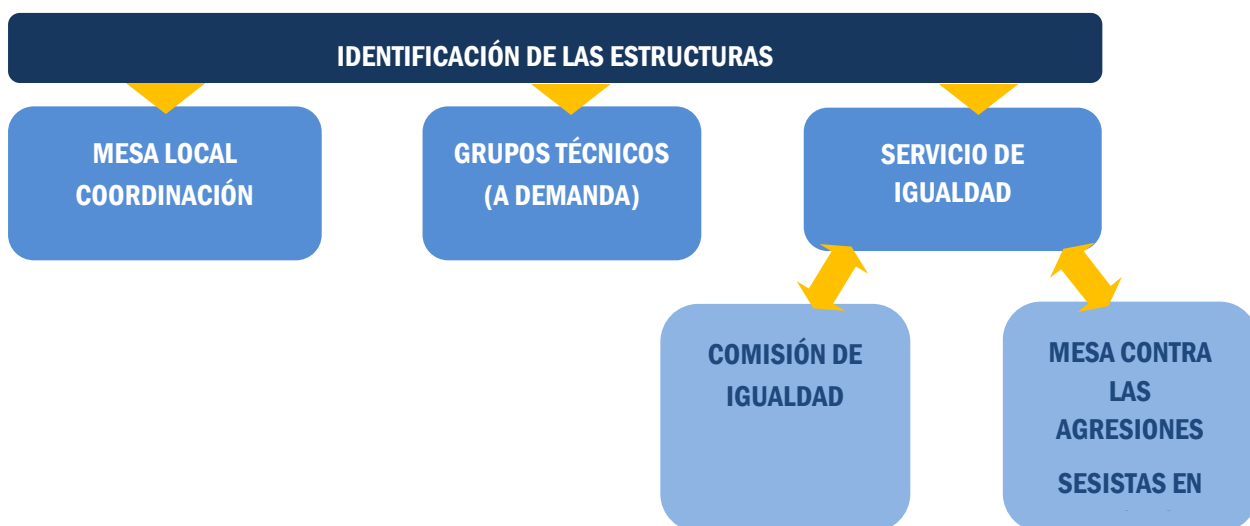
4. MODELO DE GESTIÓN DEL PROTOCOLO

El modelo de gestión es el sistema que se va a seguir para que el protocolo pueda implementarse de forma eficaz. En este protocolo, el modelo de gestión se basa en tres elementos que son los que van a permitir el desarrollo de la actuación que se establece:

1. La necesidad de dar cumplimiento a la **normativa** recogida en el texto del Acuerdo.
2. La existencia de **estructuras** que permitan que la comunicación y colaboración entre los recursos que participan en el Protocolo sea eficaz.
3. El diseño de un **sistema de planificación, seguimiento y evaluación de las actuaciones** que se van a realizar en el marco del Protocolo.

A continuación se desarrollan los elementos en los que se basa en modelo de gestión propuesto, haciendo hincapié en las estructuras que van a hacer posible la coordinación entre los recursos que participan en el protocolo y el sistema de planificación, seguimiento y evaluación de las actuaciones que se van a poner en marcha en el marco del mismo. Además, hay que tener en cuenta que el **modelo de gestión tiene que ser realista y flexible**, para adaptarse a las mejoras que progresivamente se van realizando en el abordaje de la violencia contra las mujeres tanto en Navarra, como en Zizur Mayor, y a los procesos que se pueden dar dentro de los recursos que participan en el protocolo (no son recursos estáticos).

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



DESCRIPCIÓN DE LAS ESTRUCTURAS Y DE SUS FUNCIONES EN EL PROTOCOLO

MESA DE COORDINACIÓN LOCAL

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

Le corresponde a la MCL, para este protocolo:

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

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

GRUPOS TÉCNICOS A DEMANDA

Se podrán crear grupos técnicos de trabajo en torno a un tema o un ámbito de trabajo, que permitirán profundizar en las diferentes actuaciones priorizadas en los planes bienales de trabajo. En estos grupos podrán participar, además de quienes integran la MCL, otros agentes institucionales, económicos, sociales o ciudadanos tanto de Zizur Mayor, como de otros ámbitos territoriales, así como personas expertas en los temas que se vayan a trabajar. Estos grupos no tienen un carácter permanente y su trabajo es puntual, con un fin concreto.

SERVICIO DE IGUALDAD DEL AYUNTAMIENTO DE ZIZUR MAYOR

Corresponde al Servicio de Igualdad municipal liderar la coordinación que de la actuación en materia de violencia contra las mujeres se realiza en el marco de este protocolo, en concreto:

- ⇒ Elaborar los planes de trabajo bienales y el plan de formación que en materia de violencia contra las mujeres permita dar respuesta eficaz a estos planes, a partir de la información aportada por el resto de integrantes de la MCL.
- ⇒ Realización de los informes de seguimiento anuales del Protocolo, incluido el análisis de tipo más cuantitativo sobre el abordaje y la incidencia de la violencia contra las mujeres en el municipio (a partir de los datos estadísticos disponibles que envíen los recursos que participan en la MCL). Esta información permitirá dar continuidad al diagnóstico realizado en Zizur Mayor en 2019 sobre la incidencia de la violencia contra las mujeres en el municipio.
- ⇒ Redacción motivada de las incidencias.
- ⇒ Impulso de los informes de evaluación externa que se realicen del protocolo.

COMISIÓN DE IGUALDAD

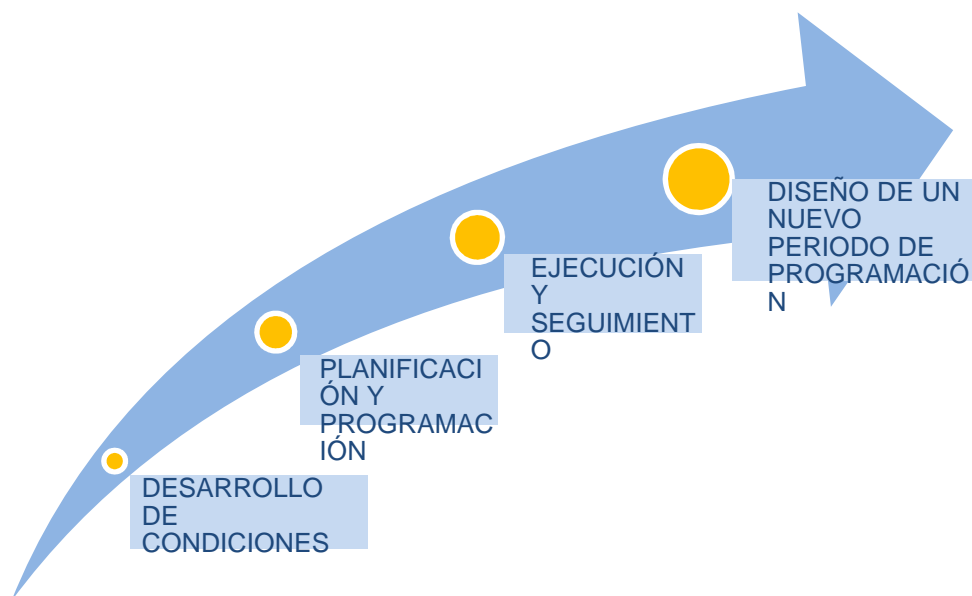
Corresponde a este espacio donde tienen representación todos los grupos políticos municipales el conocimiento del trabajo que se está realizando en el marco del protocolo, así como, desde el principio de debida diligencia, garantizar la existencia de dotación presupuestaria suficiente para la puesta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

MESA CONTRA LAS AGRESIONES SEXISTAS EN FIESTAS

Corresponde a este espacio regulado en la Ordenanza para la Igualdad entre Mujeres y Hombres de Zizur Mayor (artículo 48) diseñar, impulsar y evaluar la campaña contra las agresiones sexistas en fiestas, así como dar una respuesta coordinada entre el Ayuntamiento de Zizur y la ciudadanía, en los casos en los que ocurra una agresión sexista en fiestas. Esta mesa está integrada por el Ayuntamiento de Zizur Mayor, a través del Servicio de Igualdad, y el movimiento feminista y asociativo de mujeres a favor de la igualdad de Zizur Mayor.

4.2. SISTEMA DE PLANIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROTOCOLO

Para la implementación del protocolo, se desarrollará una metodología que tenga en cuenta la puesta en marcha del mismo, la planificación, la implementación de las actuaciones, su seguimiento y finalmente, la evaluación, tal y como se presenta de forma gráfica:



4.2.1. DESARROLLO DE LAS CONDICIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROTOCOLO

Una vez de que se apruebe el protocolo y éste entre en vigor, se desarrollarán los siguientes trabajos:

- ⇒ Designación formal de los integrantes de la Mesa de Coordinación Local y constitución oficial de la misma.
- ⇒ Comunicación y difusión interna, municipal, y externa, para Zizur Mayor y otros espacios relevantes, del Protocolo. Esta actuación es fundamental para generar alianzas y poder trabajar en sintonía con otros recursos y agentes.
- ⇒ Identificación de las prioridades de trabajo para el año 2020-2021.

4.2.2. PLANIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN

A partir de la fase anterior, se comenzará con la planificación y programación de las actuaciones, que tendrán un carácter bienal. Para ello, quienes integran la MCL elaborarán su propia planificación bienal de trabajo, que enviarán al Servicio de Igualdad para que realice la propuesta conjunta de planificación municipal en materia de violencia contra las mujeres (**Plan bienal de trabajo**). En función de la propuesta de trabajo bienal, se valorará la necesidad de convocar grupos de trabajo a demanda que permitan profundizar sobre alguno de los temas previstos.

Para que el Protocolo se implemente correctamente, la priorización de las actuaciones y el plan de trabajo bienal tendrán que estar presupuestados y validados por la Mesa de Coordinación Local, antes de la aprobación de los presupuestos municipales.

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

TAREA	RESPONSABILIDAD
IDENTIFICACIÓN DE LAS PRIORIDADES BIENALES	MESA DE COORDINACIÓN LOCAL
ELABORACIÓN, PRESUPUESTACIÓN Y APROBACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO BIENAL	<ul style="list-style-type: none"> • ELABORA Y PRESUPUESTA: CADA RECURSO • ELABORA DOCUMENTO CONJUNTO: SERVICIO IGUALDAD • APRUEBA: MESA DE COORDINACIÓN LOCAL • VALIDA E INCLUYE EN PRESUPUESTO: AYTO. ZIZUR MAYOR (PARA LAS ACCIONES QUE CORRESPONDEN EXCLUSIVAMENTE AL AYUNTAMIENTO)
ELABORACIÓN PLAN DE FORMACIÓN EN FUNCIÓN DE PLAN DE TRABAJO BIENAL	SERVICIO DE IGUALDAD (SÓLO ACCIONES DE FORMACIÓN VINCULADAS CON LA PUESTA EN MARCHA DEL PROTOCOLO). LA RESPONSABILIDAD DE FORMACIÓN A PERSONAL DE CADA RECURSO ES DEL PROPIO RECURSO.
EJECUCIÓN DE LAS ACTUACIONES Y GRUPOS DE TRABAJO	<p>TODOS LOS INTEGRANTES DE LA MCL, EN FUNCIÓN DE SU RESPONSABILIDAD EN LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE TRABAJO BIENAL.</p> <p>LA MCL DECIDIRÁ SI SE CONVOCAN GRUPOS DE TRABAJO A DEMANDA, EN FUNCIÓN DEL PLAN DE TRABAJO.</p>
SEGUIMIENTO DE LAS ACTUACIONES Y PROPUESTA DE ÁREAS DE MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> • ÁREA DE IGUALDAD (INFORMES) • MCL (ENVÍA INFORMACIÓN Y PROPONE MEJORAS) • INCIDENCIAS: PROPONE Y APRUEBA MESA COORDINACIÓN LOCAL. ELABORA Y ENVÍA SERVICIO DE IGUALDAD

4.2.3. EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO

Puesta en marcha de las actuaciones contempladas en los planes bienales de trabajo del Protocolo. La ejecución de las actuaciones permitirá delimitar el trabajo de las estructuras de coordinación del protocolo y mejorar el propio contenido de las actuaciones.

4.2.4. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

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

4.3. HERRAMIENTAS Y CRITERIOS PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROTOCOLO

A) DISEÑO DE UN SISTEMA DE INDICADORES

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

INDICADORES DE REALIZACIÓN (SEGUIMIENTO DEL PROTOCOLO)	La puesta en marcha de este sistema de indicadores permitirá, además de conocer el grado de cumplimiento de las acciones, reflexionar sobre la continuidad de las mismas e identificar nuevas necesidades.
INDICADORES DE PROCESO (SEGUIMIENTO DEL PROTOCOLO)	<p>Para dar seguimiento al proceso de implementación del Protocolo, a través de planes de trabajo bienales, se analizarán cuestiones como las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Grado o nivel de desarrollo de las acciones que se han puesto en marcha. ⇒ Dificultad encontrada o percibida para el desarrollo de las acciones y soluciones propuestas. ⇒ Mejoras incorporadas al proceso de implementación del Protocolo. ⇒ Recursos técnicos, humanos, organizativos y materiales puestos en marcha para la implementación del Protocolo. ⇒ Nivel de compromiso de los diferentes recursos con el protocolo. ⇒ Eficacia de las estructuras definidas en el protocolo para facilitar la coordinación.
INDICADORES DE IMPACTO (EVALUACIÓN DEL PROTOCOLO)	<p>La evaluación del impacto del Protocolo se realizará de forma externa cada 4 años desde su puesta en marcha. Para realizar esta evaluación, se tendrá en cuenta a través de un sistema de indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Si el Protocolo ha dado respuesta a las necesidades de coordinación en materia de violencia contra las mujeres en Zizur Mayor. ⇒ Si se ha avanzado en la incorporación del enfoque de género en el modelo de atención desplegado para el abordaje de la violencia contra las mujeres, a partir de lo establecido en la LFVM.

B) INFORMES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

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

INFORMES DE SEGUIMIENTO ANUALES	El Servicio de Igualdad municipal elaborará un informe de seguimiento anual de los planes de trabajo bienales. Este informe, además, incluirá información sobre la atención realizada en materia de violencia contra las mujeres en Zizur Mayor.
INFORME DE EVALUACIÓN	Cada cuatro años se elaborará un informe de evaluación del Protocolo, en el que participarán todos los recursos implicados en su desarrollo, además de las supervivientes de la violencia contra las mujeres de Zizur Mayor.

5. RECURSOS PARA PROFESIONALES QUE ATIENDEN A VÍCTIMAS SUPERVIVIENTES EN ZIZUR MAYOR

5. RECURSOS PARA PROFESIONALES QUE ATIENDEN A VÍCTIMAS SUPERVIVIENTES EN ZIZUR MAYOR

ÁMBITO SOCIAL

- ▶ **EIV COMARCA PAMPLONA Y ZONA NORTE:**
C/ Etxaburura 27, Berriozar. Tfno.: 608313533

Atención especializada de ámbito social, psicológico, educativo y jurídico (a través del SAM con cita previa) a mujeres e hijas e hijos. Se puede desplazar a Zizur Mayor.

- ▶ **SERVICIOS SOCIALES:** Plaza de la Mujer, 2, Zizur Mayor. Tfno. 948182803/948182663. Gestión de ATENPRO.
- ▶ **SERVICIO DE IGUALDAD DEL AYUNTAMIENTO ZIZUR MAYOR:** Parque Erreniega s/n. Zizur Mayor. Tfno.: 948181896

Servicio de asesoría jurídica y psicológica con cita previa (tardes). No se realiza asistencia jurídica en policías o juzgados, ni atención terapéutica.

ÁMBITO SALUD

- ▶ **CENTRO SALUD:** Parque Erreniega 26, Zizur Mayor.
Tfno.: 948 28 62 92/948286060 (Urgencias)
- ▶ **CENTRO SALUD MENTAL:** C/Ermitagaña, N°20, Planta Primera, Pamplona/Iruña.
Tfno. 948198590

PROTOCOLO VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN ZIZUR MAYOR

**COORDINACIÓN E INFORMACIÓN GENERAL:
SERVICIO IGUALDAD AYTO. ZIZUR MAYOR**
Tfno.: 948181896

**SITUACIONES DE URGENCIA
112 S.O.S NAVARRA
CENTRO DE URGENCIA
ASISTENCIA JURÍDICA PERMANENTE
ATENCIÓN PSICOLÓGICA DE URGENCIA**

AGRESIONES SEXISTAS EN FIESTAS

TFNO. DENUNCIA SOCIAL: 699687687
EMAIL: denunciasssexismozizur@gmail.com

ÁMBITO POLICIAL (Atención 24 horas)

- ▶ **POLICÍA MUNICIPAL:** Parque Erreniega s/n. Zizur Mayor.
Tfno: 609487118 (24 horas)/630123008 (violencia contra las mujeres)
- ▶ **POLICÍA FORAL:** Fuente de la Teja s/n, Pamplona.
Tfno. Brigada Asistencial: 848-426403
- ▶ **GUARDIA CIVIL:** Avenida Galicia, 2, Pamplona.
Tfno.: 948-296850 (extensión 5260 para EMUME) y 062

ÁMBITO JURÍDICO Y JUDICIAL

- ▶ **SAM (Servicio Atención Jurídica a las Mujeres):** C/ Etxaburura 27, Berriozar.
Tfno.: 948 004 952 y 948 004 953 (asesora con cita previa). También asesora en Pamplona, en el Colegio de Abogados de Pamplona.
- ▶ **SAVD (Oficina de Atención a las Víctimas del Delito):** Palacio de Justicia de Pamplona, frente a Juzgado Decano. Plaza Juez Elfo 1, Planta Baja.
Tfno.: 848423376, 848421387 y 848427671 (asesoramiento telefónico y presencial con cita previa).

MÁS INFORMACIÓN SOBRE RECURSOS

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

6. RELACIÓN DE SIGLAS, ACRÓNIMOS Y OTRAS REFERENCIAS UTILIZADAS

6. RELACIÓN DE SIGLAS, ACRÓNIMOS Y OTRAS REFERENCIAS UTILIZADAS

III Acuerdo o III Acuerdo Interinstitucional	III Acuerdo Interinstitucional para la coordinación ante la violencia contra las mujeres en Navarra
ATENEA	Atenea es la historia clínica que utilizan las y los profesionales clínicos que trabajan en Atención Primaria.
ATENPRO	Servicio Telefónico de Atención y Protección a las víctimas de la violencia de género
CASSyR	Centro de Atención a la Salud Sexual y Reproductiva
COMETA	Dispositivo de Seguimiento por Medios Telemáticos de las Medidas y Penas de Alejamiento en el ámbito de la Violencia de Género.
CSM	Centro de Salud Mental
EAIV	Equipo de Atención Integral a Víctimas de la Violencia de Género
EAIA	Equipo de Atención a la Infancia y Adolescencia
HCI	Historia Clínica Informatizada
INAI/NABI	Instituto Navarro para la Igualdad/Nafarroako Berdintasunerako Institutua
LFVM	Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres
LO 1/2004 Ley Orgánica 1/2004	Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.
MCL	Mesa de Coordinación Local
PSIMAE	Instituto de Psicología Jurídica y Forense
SAD	Servicio de Atención a Domicilio
SAM	Servicio de Atención Jurídica a las Mujeres
SAVD	Sección de Asistencia a las Víctimas del Delito de Navarra y Colaboración con los Órganos Judiciales (también Oficina de Atención a las Víctimas del Delito).
SIUSS	Sistema de Información de usuarias y usuarios de Servicios Sociales. Permite la recogida de los datos básicos para realizar la intervención profesional
SAP	Síndrome de Alienación Parental

SNU	Servicio Normal de Urgencias
SSB	Servicio Social de Base
Supervivientes	Las supervivientes son las víctimas de la violencia de género que han emprendido un proceso de recuperación a fin de superar el proceso de violencia sufrida.
Víctimas de violencia contra las mujeres	Las víctimas de la violencia contra las mujeres son las que han sufrido las consecuencias directas o en primera persona de los actos violentos previstos en la LFVM, así como las hijas y los hijos de éstas que conviven en el entorno violento y que, por situación de vulnerabilidad están directamente afectadas por dicha violencia.
VioGen	Sistema de Seguimiento Integral en los casos de Violencia de Género (Sistema VioGen), de la Secretaría de Estado de Seguridad del Ministerio del Interior

I PROTOCOLO LOCAL PARA LA COORDINACIÓN DE LA ACTUACIÓN ANTE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN ZIZUR MAYOR



Zizur Nagusiko Udala
Ayuntamiento de **Zizur Mayor**



Actuación financiada con cargo a los créditos recibidos del Ministerio de Igualdad, a través de la Secretaría de Estado de Igualdad y contra la Violencia de Género.