

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN
COORDINADA EN LA ASISTENCIA A VÍCTIMAS
DE VIOLENCIA DE GÉNERO

Título:

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN COORDINADA EN LA ASISTENCIA A VÍCTIMAS
DE VIOLENCIA DE GÉNERO. GUÍA PARA PROFESIONALES**

Edita:

Gobierno de Navarra

Departamento de Bienestar Social, Deporte y Juventud.

Instituto Navarro de la Mujer.

C/Estella, 7. Entreplanta izda.

Tel.: 948 20 66 04. Fax: 948 20 63 92

31002 Pamplona

Diseño:

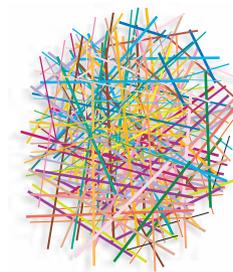
Javier Oyarzun

Impresión y encuadernación:

Xxxxxxx Xxxxxxxx

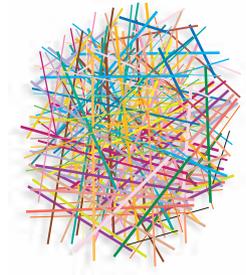
D.L.: NA. 0000/2006

ÍNDICE



PRESENTACIÓN	5
INTRODUCCIÓN	7
SIGNIFICADO DE LAS SIGLAS UTILIZADAS.....	9
112 SOS NAVARRA	11
POLICÍA FORAL	13
POLICÍA MUNICIPAL DE PAMPLONA	19
POLICÍA NACIONAL	21
GUARDIA CIVIL	25
SERVICIO DE ATENCIÓN JURÍDICA A LA MUJER (SAM)	29
OFICINA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO	33
SERVICIOS MUNICIPALES DE ATENCIÓN A LA MUJER	41
ATENCIÓN PRIMARIA/CENTROS DE SALUD	43
SERVICIO DE GINECOLOGÍA DEL HOSPITAL VIRGEN DEL CAMINO	45
SERVICIO DE URGENCIAS DEL HOSPITAL VIRGEN DEL CAMINO	47
RECURSOS DEL GOBIERNO DE NAVARRA PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR	49
PROCEDIMIENTO JUDICIAL	53
SERVICIO DE TELEASISTENCIA MÓVIL	59
SERVICIO DE ORIENTACIÓN FAMILIAR	65
SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR	67
PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR	69
BIBLIOGRAFÍA	71

PRESENTACIÓN



Presentamos esta Guía dirigida a profesionales que intervienen en diferentes momentos en la asistencia y protección de las mujeres víctimas de maltrato doméstico y/o agresiones sexuales.

Se enmarca dentro de las actuaciones propuestas en el Apartado Cuarto del Acuerdo Interinstitucional firmado el 16 de Mayo de 2002 por el Gobierno de Navarra, la Delegación del Gobierno en Navarra, el Tribunal Superior de Justicia en Navarra en representación del Consejo General del Poder Judicial y la Fiscalía de Navarra. En dicho Acuerdo se manifiesta la necesidad de difundir los contenidos del Protocolo de actuación entre todas y todos los profesionales que integren o dependan de cada una de las instituciones firmantes y que estén implicados en la atención a víctimas de violencia de género.

El objetivo de la misma es el facilitar a los y las profesionales un conocimiento más riguroso y exacto acerca de los procedimientos que se deben poner en marcha ante el conocimiento de un hecho de violencia o la denuncia del mismo, teniendo en cuenta las últimas reformas legislativas.

El conocimiento de las actuaciones concretas que forman parte del Protocolo y que se detallan en esta guía pretenden facilitar la formación a nuevos profesionales que se incorporen y deben trabajar en este ámbito desde el conocimiento técnico y desde el conocimiento de la naturaleza de la violencia contra las mujeres. Esta violencia está estrechamente relacionada y tiene su raíz en la desigualdad de género. Constituye un delito y un atentado a los derechos humanos de las mujeres. Se trata de un hecho social y no de un fenómeno circunstancial en las relaciones afectivas de mujeres y hombres. De ahí la obligación y la responsabilidad que tienen los poderes públicos de intervenir para prevenirla y actuar cuando se produce.

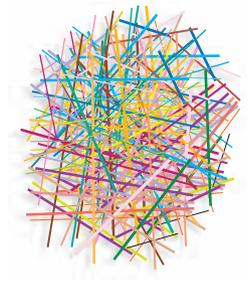
Esta guía ha sido elaborada en el seno de la Comisión de Seguimiento del Acuerdo Interinstitucional que la integran, además del Instituto Navarro de la Mujer, el Consejo General del Poder Judicial, la Fiscalía, Departamentos de Justicia e Interior, Cuerpos Policiales, Departamento de Salud, Departamento de Bienestar Social, Departamento de Educación, Ayuntamiento de Pamplona y Federación Navarra de Municipios y Concejos.

Quiero mostrar el más sincero agradecimiento del Instituto a todas las entidades, organizaciones y profesionales que de una manera u otra han contribuido a la elaboración de este documento.

Teresa Aranaz Jiménez

Directora del Instituto Navarro de la Mujer y
Presidenta de la Comisión de Seguimiento del Acuerdo Interinstitucional

INTRODUCCIÓN



El Acuerdo Interinstitucional para la Atención integral a las víctimas de maltrato domestico y/o agresiones sexuales hace aconsejable la elaboración de una Guía de buenas prácticas dirigida a profesionales de las distintas áreas implicadas, con el objeto de que conozcan todas las posibilidades que existen en nuestra comunidad en la lucha contra la violencia de género.

Las líneas de actuación en las que se viene trabajando son tres:

- La fase de acceso a la Administración de la mujer que sufre maltrato es la decisiva, sin la cual la Administración no tiene conocimiento de la existencia del problema.
- La fase en que la Administración Judicial adopta soluciones inmediatas al problema planteado por la mujer maltratada.
- La fase de vigilancia de las medidas adoptadas con anterioridad se trata de una fase de control en la que es preciso que se tomen las medidas procedentes para que se complete con éxito el trabajo realizado.

Esta Guía contiene la información, paso a paso, que siguen todos los centros a donde pueden acudir aquellas mujeres que sufren maltrato como: SOS Navarra, Centros de Atención Primaria de Salud, Centros de Urgencias Hospitalarias, Servicios Sociales de Ayuntamientos, Oficina de Atención a la Víctima del Delito, Servicios de Atención Jurídica, Cuerpos policiales (Foral, Nacional, Municipal y Guardia Civil) y otros.

Asimismo, podemos encontrar en la Guía los recursos y servicios que el Gobierno de Navarra tiene para mujeres maltratadas como son: la Casa de Acogida, el Centro de Urgencias, y los Pisos Residencia; así como los Servicios de Teleasistencia, Punto de encuentro, Mediación y Orientación familiar.

Finalmente, se recogen en un Directorio, teléfonos y direcciones de los recursos y una amplia bibliografía sobre el tema.

Esperamos que esta Guía protocolizada y coordinada nos proporcione una mayor información y nos haga avanzar en la lucha contra la violencia hacia las mujeres.

SIGNIFICADO DE LAS SIGLAS UTILIZADAS:



C.A.M.: CENTRO DE ATENCIÓN A LA MUJER

E.M.U.M.E.: GRUPO ESPECIALIZADO MUJER-MENOR DE LA GUARDIA CIVIL

E.T.S.: ENFERMEDADES DE TRANSMISIÓN SEXUAL

F.E.M.P.: FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE MUNICIPIOS Y PROVINCIAS

I.M.S.E.R.S.O.: INSTITUTO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES

I.N.A.M.: INSTITUTO NAVARRO DE LA MUJER

I.N.B.S.: INSTITUTO NAVARRO DE BIENESTAR SOCIAL

O.A.V.D.: OFICINA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO

S.A.F.: GRUPO ESPECIALIZADO DE LA POLICÍA JUDICIAL

S.A.M.: SERVICIO DE ATENCIÓN A LA MUJER (JURÍDICO)

S.A.M.: SERVICIO DE ATENCIÓN MUNICIPAL

S.O.J.: SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA

S.S.B.: SERVICIO SOCIAL DE BASE

U.P.A.S.: UNIDAD DE PROTECCIÓN CIUDADANA DE POLICÍA MUNICIPAL

112 SOS NAVARRA



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

1. Recepción de llamada:

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

Así, la llamada puede ser realizada por:

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

2. Atención profesional:

- En el sistema informático de SOS Navarra se crea una ficha tipificada como “Urgencia Malos Tratos” con los datos necesarios
- Se informa al jefe o jefa de sala.
- Si la persona precisa atención médica, se pasa la llamada al Médico Coordinador presente en el propio 112. Éste es el encargado de realizar un primer diagnóstico y decide la derivación pertinente: Centro Hospitalario, Centro de Salud, movilización de ambulancia, Médico forense, etc.
- Se moviliza al Cuerpo Policial más cercano (Policías Autonómicos o Locales si hubiera, de lo contrario Estatales).
- Se moviliza al psicólogo o psicóloga de urgencia en aquellos casos en los que el profesional in situ lo considere necesario.
- Se moviliza al abogado de guardia del Servicio de Atención Jurídica a la Mujer (SAM).

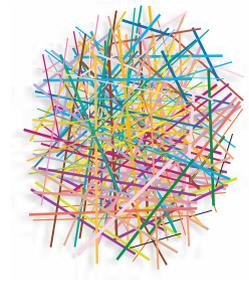
Estas actuaciones se llevan a cabo siempre respetando la voluntad de la mujer. Si ella manifiesta su deseo de que no intervenga alguno de estos recursos, no se movilizan, aunque siempre se les da información sobre el mismo.

112 SOS NAVARRA

Cuando la llamada de la mujer requiera únicamente asesoramiento, se deriva, en horas de consulta a: Servicio Social de Base, Oficina de Atención a Víctimas del Delito, Colegio de Abogados, Instituto Navarro de la Mujer, etc.

3. Fin de la actuación:

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



Los agentes adscritos a la Brigada Asistencial, de la División de Policía Judicial, serán quienes se ocupen de los asuntos relacionados con violencia de género instruyendo los correspondientes atestados, auxiliados, en su caso, por agentes de la División de Policía Científica. Su ámbito de actuación se enmarca en todo el territorio de la Comunidad Foral.

1. Recepción de la demanda:

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

Es preciso diferenciar dos tipos de intervención policial:

- Intervención de urgencia.
- Intervención no urgente.

La intervención de urgencia debe ser inmediata, por lo que los primeros agentes que actúen no serán especializados sino los más próximos al lugar a intervenir. Estos agentes realizarán las primeras actuaciones para posteriormente derivar el caso a los agentes de la Brigada Asistencial.

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

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

2. Actuación profesional:

2.1 La patrulla interviniente debe conocer toda la información que ha llegado al operador u operadora que ha recibido la demanda, con objeto de adoptar las medidas de protección para las propias víctimas y de autoprotección durante su actuación, siendo conveniente mantener la comunicación con la víctima hasta la llegada de los agentes al lugar donde ésta se encuentre.

POLICÍA FORAL

2.2 Una vez en el lugar, estos agentes tienen tres objetivos en esta primera fase de su intervención:

- Proteger a las personas ofendidas o perjudicadas, entendiendo como tales la mujer agredida y posibles víctimas secundarias como hijos y/o padres u otros convivientes. Para ello deberá conseguirse una separación física del agresor del resto de personas implicadas.
- Consignar y custodiar las pruebas del delito. Todas aquellas armas u objetos que se hayan utilizado para la comisión del delito deberán ser incautadas. Se valorará la incautación de cualquier arma que pudiera hallarse tanto en la vivienda como en otros lugares y fuera del presunto autor, aunque no hubiera sido utilizada para la comisión del delito.
- Detener en su caso, al/los responsable/s del delito.

2.3 Antes de decidir sobre el tercer epígrafe (detención de la persona responsable del delito), los agentes actuantes deben realizar una primera valoración en el lugar de los hechos, basada principalmente en cinco puntos, además de las características específicas que cada caso presenta:

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

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

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

2.6 Asimismo se valorará la presencia del/la psicólogo/a de guardia de la Oficina de Atención a Víctimas del Delito, si el estado de la víctima así lo aconsejara y ésta lo admitiera.

2.7 Derivación de la intervención a agentes de la Brigada Asistencial.

- Los agentes que hayan podido intervenir en una situación de urgencia, trasladarán todos los datos, filiaciones, pruebas y testimonios a los agentes especializados, ante quienes comparecerán.
- Presentación del/los agentes especializados a la víctima; la sensación de protección, profesionalidad y empatía en la víctima ayudarán a que se establezca un canal de comunicación adecuado.
- Traslado y acompañamiento a centro de salud, si no ha acudido anteriormente. Informe médico.

2.8 Recogida de denuncia.

- Se informa a la víctima sobre el procedimiento, los recursos judiciales y el alcance de los mismos y recursos sociales de los que dispone (debe encontrarse en un estado psicológico mínimamente adecuado).
- Solicitar la presencia de la Letrada del Servicio de Atención Jurídica a la Mujer y/o la Psicóloga de guardia de la Oficina de Atención a Víctimas del Delito.
- En la denuncia se dejará constancia de los hechos que han motivado la denuncia y otros antecedentes o episodios violentos, así como otras denuncias precedentes o atenciones médicas por otros episodios violentos.
- Complementar solicitud de Orden de Protección o medidas cautelares, en su caso.
- Si no se han adoptado otras, se instruye a la víctima en medidas de autoprotección, aportándole un documento en el que quedan éstas reflejadas.
- Se establece un canal de comunicación directa entre el agente interviniente y la víctima, pretendiendo en todo momento conocer de forma inmediata los datos o hechos necesarios para poder realizar una valoración de riesgo en cada momento.
- Fotografiado de las lesiones visibles que presenta la víctima.

POLICÍA FORAL

2.9 Diligencias posteriores.

- Seguidamente, las actuaciones policiales irán dirigidas a comprobar la veracidad de los hechos denunciados, principalmente a través de la inspección ocular y la toma de manifestaciones de los agentes intervinientes, testigos, convivientes, vecindario, familiares, amigos, etc.
- Se solicitará de aquellos servicios o instituciones que hayan tenido conocimiento anteriormente sobre la situación de maltrato de la víctima, un informe donde se deje constancia de ello y de las actuaciones realizadas.
- Si el supuesto agresor no ha sido detenido con anterioridad, se valorará la detención de éste, pudiendo realizarse con él, las siguientes actuaciones (actuaciones derivadas de los derechos a los que se ha acogido el detenido):
 - La incautación de las armas que éste posea.
 - Comprobación de antecedentes penales.
 - Información disponible en el Registro Central de Violencia Doméstica que afecte a las personas implicadas.
 - Toma de declaración del detenido.
 - Puesta a disposición judicial del detenido.
- De acuerdo con la Autoridad Judicial (Juzgado de Violencia contra la Mujer o Guardia) competente se citarán o personarán a las personas implicadas en el atestado, así como a sus representantes legales ante la misma.
- Acompañamiento a la víctima o al supuesto agresor, según proceda, a recoger sus pertenencias personales y las de sus hijos e hijas, en su caso, al domicilio.

2.10 Valoración de riesgo.

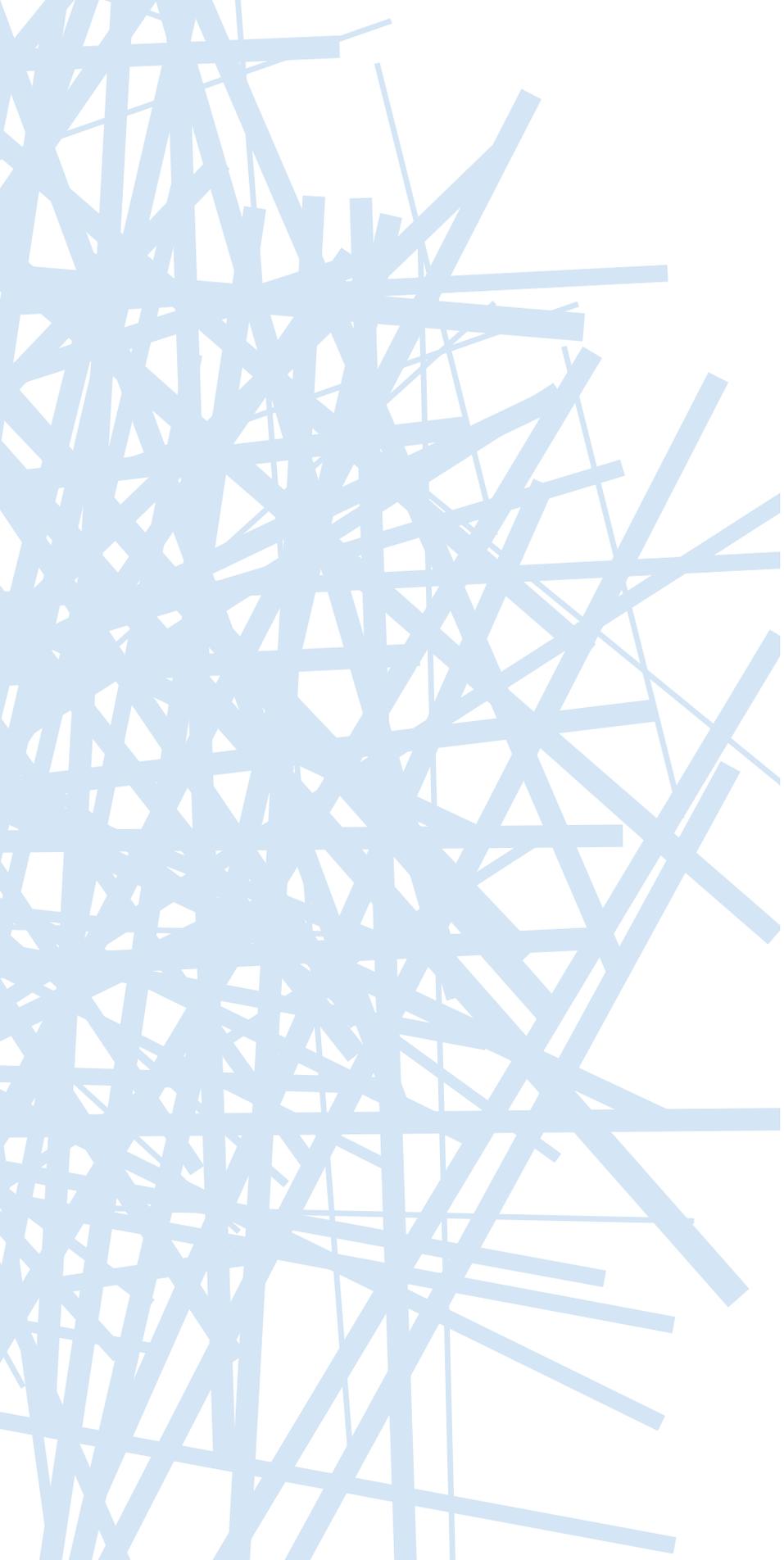
- Hay que tener en cuenta que desde la primera comunicación o la primera información obtenida, se realiza una valoración de riesgo de la víctima, teniéndose en cuenta:
 - Periodicidad de los malos tratos.
 - Gravedad de las lesiones presentadas por la víctima.
 - Agresividad mostrada por el supuesto autor, antecedentes penales, procesos penales abiertos y pendientes de resolución.

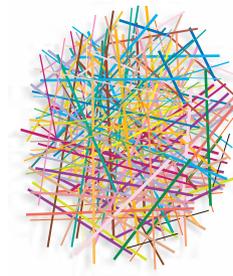
- Gravedad de los hechos violentos relatados por la víctima, convivientes y demás testigos.
 - Enfermedades mentales o consumo de alcohol u otras sustancias estupefacientes o psicotrópicas.
 - Daños producidos en la vivienda u otros elementos, como consecuencia de la agresividad del autor.
 - Grado de temor/ansiedad expresado por las víctimas.
 - Incumplimiento de medida cautelar u orden de protección.
- Una vez realizada dicha valoración, el agente, en su caso, puede determinar las medidas policiales de protección a realizar con la víctima, pudiendo ser éstas:
- Información a la víctima sobre medidas de autoprotección.
 - Control policial del agresor.
 - Custodia policial de la víctima en horarios fijos (entrada y salida de colegios, del trabajo, de actividades extraescolares, etc.).
 - Custodia policial de la víctima, las 24 horas del día.
 - Derivación a un Centro de Urgencias para mujeres maltratadas, incluso fuera de la comunidad autónoma, en el supuesto de tratarse de un riesgo muy alto.

3 . Fin de la actuación:

En los casos en que entre los hechos denunciados se haga referencia a malos tratos psicológicos, se aportará a la víctima una tarjeta o dptico de la Oficina de Atención a Víctimas del Delito y se aconsejará que concierte una entrevista, para su valoración.

Se realizarán comunicaciones periódicas con las víctimas, dependiendo de las incidencias y de la valoración de riesgo.





1. Recepción de la demanda:

Puede proceder de diversas fuentes:

- De 112 SOS Navarra.
- De la mujer afectada que llama a la central o se persona en comisaría.
- De un aviso a la central a través del 092 de ciudadanía que ha oído, visto o sospecha que ocurre algo grave.
- De la detección de una situación sospechosa por parte de una patrulla de Policía Municipal.

2. Atención profesional:

2.1. Atención inmediata:

- si hay secuelas físicas se recomienda ir a un centro hospitalario
- se recomienda la interposición de denuncia

2.2. La Brigada de Denuncias realiza la recepción y el atestado.

2.3. Se ofrece información a la víctima sobre recursos disponibles, denuncia, etc.

2.4. Se da aviso al SAM y a la OAVD, si la mujer lo solicita (aunque en ocasiones se avisa a la OAVD aunque no quiera).

2.5. Las UPAS realizan las labores de atención, acompañamiento y coordinación con los recursos y Servicios Sociales necesarios (Aunque a partir de las 20:00 de la tarde y los fines de semana, la atención la realizan los profesionales de guardia que luego derivan el caso a las UPAS).

2.6. Se valora la necesidad de utilización del recurso de Teleasistencia propio de Policía Municipal, en función del grado de peligrosidad del caso.

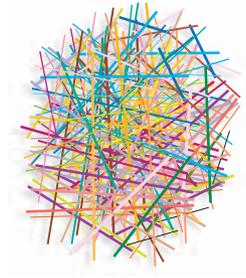
3. Fin de la actuación:

Se actúa de oficio aunque la mujer no quiera denunciar y se remite el informe al Juzgado.

POLICÍA MUNICIPAL DE PAMPLONA

4. Seguimiento del caso cuando hay orden de alejamiento:

- Se informa a la mujer.
- Se intenta realizar una llamada semanal para comprobar su estado.
- En los casos más graves, el seguimiento se intenta hacer presentándose en persona.



El Grupo V de la Brigada Provincial de Policía Judicial de Pamplona (Jefatura Superior de Policía de Navarra) es el especializado y encargado de la asistencia a las víctimas, tramitación de las denuncias y actuaciones relacionadas con la violencia doméstica.

Actúan en Pamplona, Burlada y Villava.

1. Recepción de la demanda:

De hechos relacionados con la violencia de género se puede tener conocimiento de las siguientes formas:

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

2. Actuación profesional:

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

- Información de sus derechos y ofrecimiento de acciones.
- Información sobre la Orden de Protección, de las medidas penales y civiles en ella previstas y posibilidad de solicitarla.
- Ofrecimiento de asistencia jurídica especializada (letrado o letrada del Turno de Oficio del Servicio de Asistencia a la Mujer), así como la posibilidad de acogerse a la Asistencia Jurídica Gratuita.
- Ofrecimiento de recibir Asistencia Psicológica.
- Gestión del Centro de Acogida de Urgencias para su protección en caso de que sea su deseo ser trasladada.
- Gestiones para la localización del agresor, y detención del autor, cuando proceda, a fin de asegurar la integridad física de la víctima y cuando existen dudas de su comparecencia posterior en sede judicial.

POLICÍA NACIONAL

- Información sobre iniciación de procedimiento judicial con la consiguiente celebración de juicio oral.
- Conveniencia de acudir a un Centro Médico para ser atendida, y para que le sea expedido Parte Facultativo donde quede constancia de las lesiones que presenta, en caso de no haberlo hecho aún, acompañándola preferentemente por policías de paisano.
- Información de todos los Recursos Sociales disponibles (Servicios Sociales, Asesoramiento Jurídico y Psicosocial).

2.2. Tramitación de denuncias y práctica de gestiones:

- Recepción de la denuncia en dependencias adecuadas, garantizando el mayor grado de intimidad de la víctima. Las denuncias las recibe el grupo especializado de Policía Judicial (SAF).
- Si la víctima lo desea, se solicita la presencia de Letrado/a del SAM, así como de un psicólogo/a (a través del 112).
- Si la víctima presenta lesiones se le explica la conveniencia de acudir al médico para disponer del correspondiente parte facultativo (se le acompaña siempre bien sea por personal del grupo especializado o por una dotación policial uniformada), así como se le pide autorización para realizar fotografías de las lesiones que presenta y adjuntarlas a la denuncia.
- Recogida de todos los datos necesarios para iniciar las gestiones inmediatas para proteger a la víctima y/o menores si los hubiere y para la localización del agresor.
- Relato pormenorizado de los hechos.
- Diligencia de informe en función de la existencia de denuncias anteriores o intervenciones policiales, presentación de partes facultativos o no, fotografías, etc.:
 - Se recabará información de testigos y vecinos si tuvieren conocimiento de los hechos
 - Se adjuntará al atestado declaración de los policías intervinientes en el lugar de los hechos

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

- Traslado al Centro de Acogida de Urgencia: acompañamiento a la víctima a dicho Centro, así como a su domicilio a recoger sus efectos personales.
- Se facilitan teléfonos de contacto a la víctima.

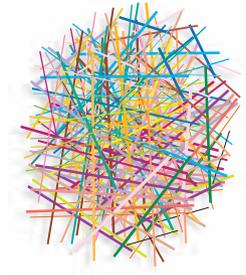
- Localización de la persona denunciada, en su caso, para su detención y puesta a disposición judicial cuando el agresor pudiera representar un grave riesgo para la víctima y en caso de haber incurrido en una infracción tipificada como delito.
- 2.4. Se realiza consulta al servicio de Intervención de Armas y Explosivos de la Guardia Civil a fin de conocer si el agresor posee licencia de armas y si tiene armas de fuego en su poder. Caso afirmativo: retirada cautelar de las armas. Se da cuenta a la Autoridad Gubernativa por si hubiere lugar a la revocación de dicha licencia.
- 2.5. Inspección ocular técnico policial en el lugar de los hechos; por ejemplo cuando haya vestigios de sangre u otros fluidos, así como signos de lucha o daños en la vivienda y en el mobiliario como consecuencia de la agresión.
- 2.6. Si la víctima no quiere presentar denuncia de los hechos y la Policía tiene conocimiento de ello, se da cuenta de oficio a la Autoridad Judicial.
- 2.7. Si la demanda es sobre otras zonas diferentes a las mencionadas, igualmente, se realiza la atención a la víctima, tramitación correspondiente de la denuncia, y demás gestiones oportunas, remitiéndose dicha denuncia al Cuerpo Policial correspondiente para la localización del denunciado cuando éste se encuentra residiendo fuera de la demarcación territorial sobre la que se tiene competencia.

3. Final de la Actuación:

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



GUARDIA CIVIL



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

Las Unidades Territoriales (puesto)

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

Equipos Territoriales de Policía Judicial (ETPJ)

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

Secciones de Investigación

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

El procedimiento seguido es el siguiente:

1. Recepción de la demanda:

El conocimiento del hecho puede producirse de tres modos distintos:

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

GUARDIA CIVIL

2. Actuación profesional:

2.1. Intervención inmediata:

- Si la demanda procede de la primera vía, debe verificarse la verosimilitud del hecho, aunque sea de manera indirecta.
- Cuando sea posible y se desconozca el procedimiento, solicitar asesoramiento telefónico del personal especializado (EMUME).
- Aislar a la víctima de otras personas extrañas a fin de amortiguar en lo posible los efectos de la violencia.
- Recoger datos que permitan iniciar gestiones inmediatas (identificación y detención del autor, matrícula del vehículo, lugar del hecho para protegerlo...).
- Facilitar la presentación oficial de la denuncia:
 - permitir que sea la víctima quien tome la decisión y quien ponga las condiciones para ayudarla
 - disponer lo necesario para que quien vaya a recoger la denuncia contacte inmediatamente con la víctima
- Establecer medidas que garanticen su integridad física, realizando acompañamientos.
- Disponer el inicio rápido de la investigación y la recogida de pruebas:
 - Dar parte inmediato a las Unidades de Investigación correspondientes.
 - Coordinación de actuaciones: seguir indicaciones de quien se responsabilice de dirigir la investigación.
 - Procurar atención médica, ofreciéndole la posibilidad de trasladarla a un centro sanitario.
 - Informar a la víctima de la necesidad de conservar los posibles indicios, ya fueran corporales o en ropas, en el lugar de los hechos.

2.2. Recogida de la denuncia e instrucción de diligencias:

- Admitirla aunque el hecho se haya producido en demarcación de otro Cuerpo o Dependencia policial.
- Informar a la víctima de su derecho a asistencia letrada, mediante abogado/a designado por ella o a través de los Servicios de Orientación Jurídica Gratuita del Colegio de Abogados.

- En caso de que se trate de un víctima extranjera en situación irregular, se informará sobre el derecho a regularizar su situación por razones humanitarias, en los términos dispuestos en el artículo 45.4 a) y 46.3 del Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de las personas extranjeras en España y su integración social (Real Decreto 2393/2004, de 30 de diciembre).
- Solicitar orden de protección si no se ha hecho con anterioridad y la víctima está de acuerdo.
- Si la víctima opta por ir a otro domicilio o a la Casa de Acogida, hacer constar este dato en diligencia reservada, sin que se facilite más que al Juez y al Fiscal.
- Identificación, comparecencia y declaración del denunciado.
- Comprobar la existencia de medidas de protección establecidas con anterioridad.
- Informar a la víctima sobre los derechos que le asisten y de los recursos existentes.
- Facilitar un certificado de presentación de la denuncia, permitiendo al abogado o abogada de la víctima conocer el atestado, previa autorización judicial.
- Establecer medidas que garanticen la vida, la integridad física y los derechos e intereses legítimos de la víctima y de sus familiares.
 - Detención y puesta a disposición judicial del agresor.
 - Facilitar números de teléfono de contacto directo permanente.
 - Retirada cautelar de armas al agresor.
 - Información a la víctima sobre medidas de autoprotección.
 - Acompañamientos a la víctima.

La Unidad instructora del atestado adoptará las medidas necesarias, de acuerdo con la Autoridad Judicial, a fin de asegurar la presencia de la víctima o su representante legal, del solicitante del denunciado o presunto agresor y de los posibles testigos, ante la Autoridad Judicial que vaya a conocer el asunto (Juzgado de Guardia o en su caso Juzgado de Violencia sobre la mujer) conforme a los criterios establecidos para la solicitud de Orden de protección u otra medida de protección y seguridad.

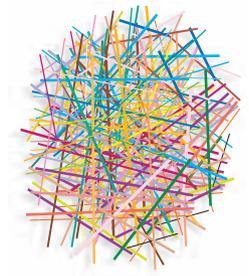
3. Fin de la actuación:

- Toda denuncia penal en materia de violencia doméstica o solicitud de una orden de protección presentada en las dependencias policiales, deberá ser cursada y remitida sin dilación por cualquier conducto urgente y seguro a la Autoridad Judicial, acompañada del atestado policial.

GUARDIA CIVIL

- Si no es viable la entrega del atestado completo, se entregará la denuncia o solicitud de Orden de protección, junto con lo instruido hasta el momento.
- Derivar a la víctima a la OAVD y a los servicios asistenciales disponibles.
- La Unidad policial actuante mantendrá informada en todo momento a la Autoridad Judicial, al Ministerio Fiscal y en su caso, a la OAVD, de las incidencias de que tenga conocimiento y que puedan afectar al contenido o alcance de las medidas de protección adoptadas.

SERVICIO DE ATENCIÓN JURÍDICA A LA MUJER (SAM)



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

Está formado por un máximo de 30 letrados y/o letradas que atienden en la modalidad de guardia permanente localizada, todos los días del año y 24 horas, a cuantas mujeres sean objetos de malos tratos físicos, psíquicos o que padezcan abuso o agresión sexual y lo soliciten.

Realizan tres tipos de servicio:

- Servicio de Asistencia de Guardia Permanente Localizada.
- Servicio de Asesoramiento Generalizado.
- Servicio de Formación.

1. Servicio de Asistencia de Guardia Permanente Localizada:

1.1 Recepción de la demanda:

A través del busca.

1.2. Actuación profesional:

- Se llama al número indicado para conocer la demanda.
- Se acude al lugar requerido.
- Tras el primer contacto con la mujer agredida se tomarán las medidas oportunas para asegurar los medios de prueba, bien sean sanitarios, policiales, testificales, periciales o cualquier otra que en derecho convenga.
- Se informará a la víctima de los derechos que le asisten, así como de los Recursos Sociales, Jurídicos y Económicos de los que dispone, acompañándole personalmente en la asistencia que por la mujer haya sido requerida.
- En caso de interposición de denuncia en el Centro Policial o Juzgado de Guardia, se prestará especial diligencia en la elaboración de la misma, haciendo hincapié en los datos, circunstancias, testigos de hecho y demás, por si nos encontramos ante un caso de habitualidad.
- Se solicitarán las Medidas de Protección a la víctima de violencia doméstica y agresión sexual legalmente establecidas.

SERVICIO DE ATENCIÓN JURÍDICA A LA MUJER (SAM)

- Cuando la víctima lo requiera se le facilitará el acceso al Centro de Urgencias de Gobierno de Navarra.
- Si la víctima opta por ejercitar su derecho como acusación particular en el proceso penal iniciado, el abogado o abogada recogerá la documentación necesaria para la solicitud de la Justicia Gratuita y lo tramitará ante el Servicio de Orientación Jurídica (SOJ), asumiendo la asistencia letrada para las actuaciones penales hasta su conclusión, incluida la ejecución de la sentencia.
- Si la asistencia jurídica deriva en una intervención en el Juzgado de Familia, la tramitación para la designación de oficio del Letrado/a interviniente es la misma que en el tema penal.
- Si a la mujer no se le reconoce el derecho de asistencia gratuita por parte de la Comisión de Justicia Gratuita de Gobierno de Navarra, se le informará igualmente del derecho a libre elección de abogado o abogada.
- En hechos posteriores, se procurará por el Servicio que sea un único letrado el que asuma la dirección de todos ellos.

1.3. Fin de la actuación:

Por cada actuación de urgencia se elaborará:

- El parte de asistencia y ficha estadística en documento normalizado.
- La ficha individualiza, la cual se irá rellenando conforme se vayan produciendo posteriores actuaciones, indicando en cada ocasión, fecha, letrado/a interviniente y sucintamente motivo de la intervención.

2. Servicio de Asesoramiento Generalizado:

Se presta todos los días de lunes a viernes en horario de 17:00 a 19:00 horas en la oficina del Colegio de Abogados.

En los meses de verano, será en horario de mañana de 10:00 a 12:00.

SERVICIO DE ATENCIÓN JURÍDICA A LA MUJER (SAM)

2.1. Recepción de la demanda:

Se atienden las demandas de información en asuntos relacionados con:

- La discriminación de la mujer en los diferentes ámbitos (social, penal, civil).
- Cuestiones relacionadas con posibles procesos de separación y/o divorcio.
- Orientaciones que se soliciten en materia de malos tratos o agresiones sexuales.

2.2. Actuación profesional:

- El letrado/a que atienda por primera vez a la interesada será designado para cuantos asuntos se deriven de la intervención del servicio.
- Se informará del derecho a la Asistencia Jurídica Gratuita, facilitando la documentación y la cita previa ante el SOJ.

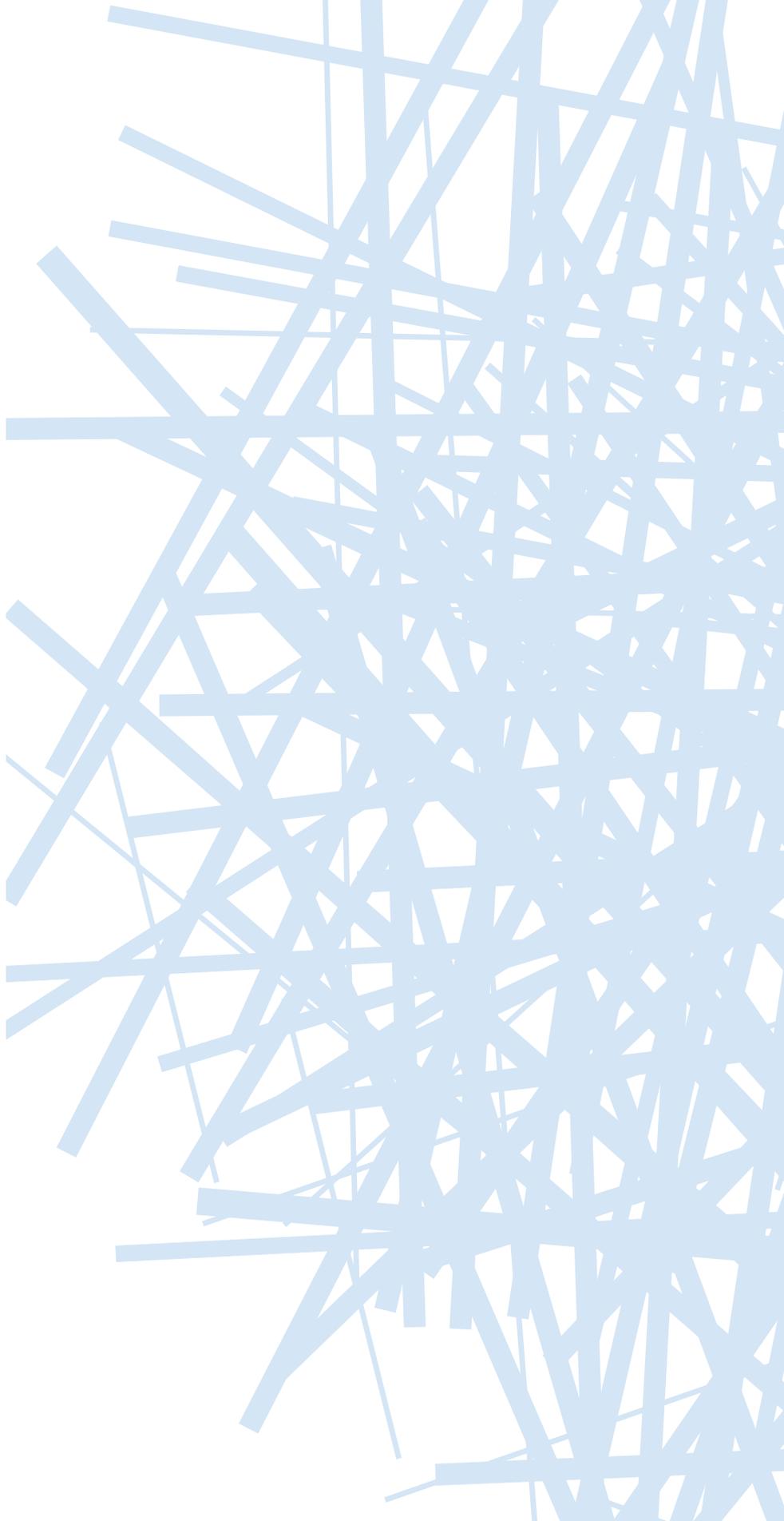
2.3. Fin de la actuación:

Por cada asesoramiento se elaborará:

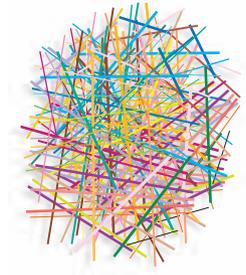
- El parte de asistencia y ficha estadística en documento normalizado.
- La ficha individualizada, la cual se irá rellenando conforme se vayan produciendo posteriores actuaciones, indicando en cada ocasión, fecha, letrado/a interviniente y sucintamente motivo de la intervención.

3. Servicio de Formación:

Las letradas y letrados integrantes del Servicio acudirán a instancias del INAM a las charlas o reuniones que pudieran demandar las Entidades Locales y Asociaciones de Mujeres de Navarra.



OFICINA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO



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

Tiene tres ámbitos de actuación: social, jurídico (en colaboración con el SAM) y psicológico, y se realizan 6 tipos de intervenciones:

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

1. Servicio psicológico de guardia:

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

Siempre habrá disponible un profesional en el área de Tudela y otro en el área de Pamplona.

1.1. Recepción de la demanda:

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

La petición la realiza un profesional (policía, juez, fiscal y etc.) que está interviniendo con una víctima del delito y necesita complementar su trabajo con la de un psicólogo o psicóloga especializada en victimología.

OFICINA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO

1.2. Atención profesional:

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

1.3. Fin de la actuación:

- Finalizada la intervención de guardia, se remite a la Oficina de Asistencia a las Víctimas del Delito de Navarra, el Informe Psicológico de la víctima asistida utilizando para ello el formato ya existente, en un plazo máximo de 24 horas.
- Este Informe Psicológico se envía al Juzgado de Instrucción, en donde forma parte del Atestado emitido por la Policía o de la Instrucción del caso asistido.

1.4 Seguimiento:

A los tres o cuatro días de realizarse la intervención guardia, se efectúa una llamada de seguimiento telefónico con la finalidad de conocer cómo se encuentra la víctima, hacer el ofrecimiento de acciones sociales y terapéuticas y complementar o reiterar la información ofrecida sobre la Oficina de Atención a las Víctimas del Delito de Navarra.

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

2.1. Recepción de la demanda:

La solicitud para que acuda el/la psicólogo/a de urgencia al Juzgado de Instrucción o de Guardia y a las Dependencias Policiales, se realiza exclusivamente llamando al 112 SOS Navarra desde:

- el Juzgado.
- la Policía.

2.2. Atención profesional:

- Recibida la llamada al teléfono de guardia, el/a psicólogo/a se persona en las Dependencias Judiciales o Policiales en el menor tiempo posible y junto con la persona a valorar se desplaza al despacho habilitado y preparado para tales fines.
- En el supuesto de que se deba valorar al agresor en el Juzgado, el/a psicólogo/a puede estar acompañado de un policía foral (en el caso de que la Policía Foral así lo considere) hasta que finalice su intervención.

2.3. Fin de la actuación:

Una vez concluida la entrevista de valoración, se informa verbalmente al juez instructor o a la Policía, de los resultados obtenidos, ofreciendo la valoración psicológica de la peligrosidad actual que se ha percibido.

En los Juzgados de Instrucción y de Guardia de Navarra, solicitan indistintamente que se valore la situación o bien del agresor, o de la víctima y de la víctima y del agresor del mismo caso.

Sin embargo, dentro de las Comisarías de Policía, y hasta la fecha, únicamente han solicitado que se valore la situación de peligrosidad en que se encuentra la víctima.

3. Intervención urgente para discriminar rasgos del agresor:

3.1. Recepción de la demanda:

Llamada al 112 por parte del Juzgado solicitante.

OFICINA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO

A través de los operadores del 112, se puede comunicar directamente con el/la psicóloga de guardia, las 24 horas del día y en toda Navarra.

3.2. Atención profesional:

- El/la psicólogo/a que se encuentre de guardia, acudirá al Juzgado desde el que se ha solicitado su presencia.
- En compañía de la Policía Foral y bajo su vigilancia, el agresor y el/la psicólogo/a de guardia, se trasladarán al despacho del Juzgado, preparado para dicho objetivo, en donde se realizará la entrevista y en su caso, se le aplicarán los cuestionarios que se estimen pertinentes.

3.3. Fin de la actuación:

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

4. Programas terapéuticos con víctimas del delito:

4.1. Recepción de la demanda:

La víctima puede ser derivada por:

- El equipo de psicólogos/as de la OAVD que ha asistido, intervenido o contactado con ella.
- Servicios Sociales de Base y Unidades de Barrio.
- Policías Foral, Nacional, Guardia Civil, y Municipal.
- Juzgados de Guardia, Fiscalías.
- Colegio de Abogados, Servicio de Asistencia Jurídica a la Mujer.
- Otros organismos oficiales.
- Centros de Salud.
- Oficinas de información a la ciudadanía.

OFICINA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO

- Abogados/as particulares.
- Otros profesionales.
- Organismos no gubernamentales que trabajan desde diferentes ámbitos con víctimas susceptibles de ser atendidas por la oficina.
- Por conocimiento de la víctima del servicio.

El procedimiento de derivación es el siguiente:

- Observación y percepción del personal interviniente de la necesidad que presenta la víctima de recibir apoyo psicológico.
- Informar a la víctima de la posibilidad de recibir asistencia psicológica especializada en la Oficina de Asistencia a las Víctimas del Delito de Navarra.
- Aceptación de la víctima.
- Derivación por parte del personal interviniente de la existencia de la OAVD de Navarra: darle a la víctima los datos (teléfono y dirección).

4.2. Atención profesional:

- Desde la OAVD se da información a la víctima de los programas y las fases de a seguir.
- Entrevista psico-social con la víctima.
- Diagnóstico y propuesta del Programa Terapéutico a desarrollar.
- Terapia Individual.
- Terapia de Grupo.
- Seguimiento y consultas de control.

4.3. Fin de la actuación:

Seguimiento y consultas de control.

OFICINA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO

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

a. Recepción de la demanda:

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

b. Atención profesional:

- Aplicación de tratamientos individualizados, ajustados a las necesidades específicas de cada persona e intercalados con sesiones grupales.
- El programa terapéutico deberá ser prolongado (al menos cuatro meses), con controles de seguimiento regulares y próximos en el tiempo y que cubran un periodo de uno o dos años.
- Se adoptará una perspectiva realista: los agresores familiares no reconocen el problema que tienen y el que generan y por lo tanto, no tienen la motivación intrínseca necesaria para adoptar el cambio de conductas agresivas.

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

- Garantizar la seguridad de la mujer maltratada.
- Prevenir situaciones de maltrato posteriores.
- Impedir la extensión del maltrato.

Los Programas terapéuticos serán individuales y en sesiones de Grupo.

6. Actuación con órdenes de protección.

El Servicio Social de Justicia, al que se encuentra adscrita la Oficina de Atención a Víctimas del Delito de Navarra, se configura como el Punto de Coordinación de las Órdenes de Protección en la Comunidad Foral de Navarra.

6.1. Recepción de la demanda:

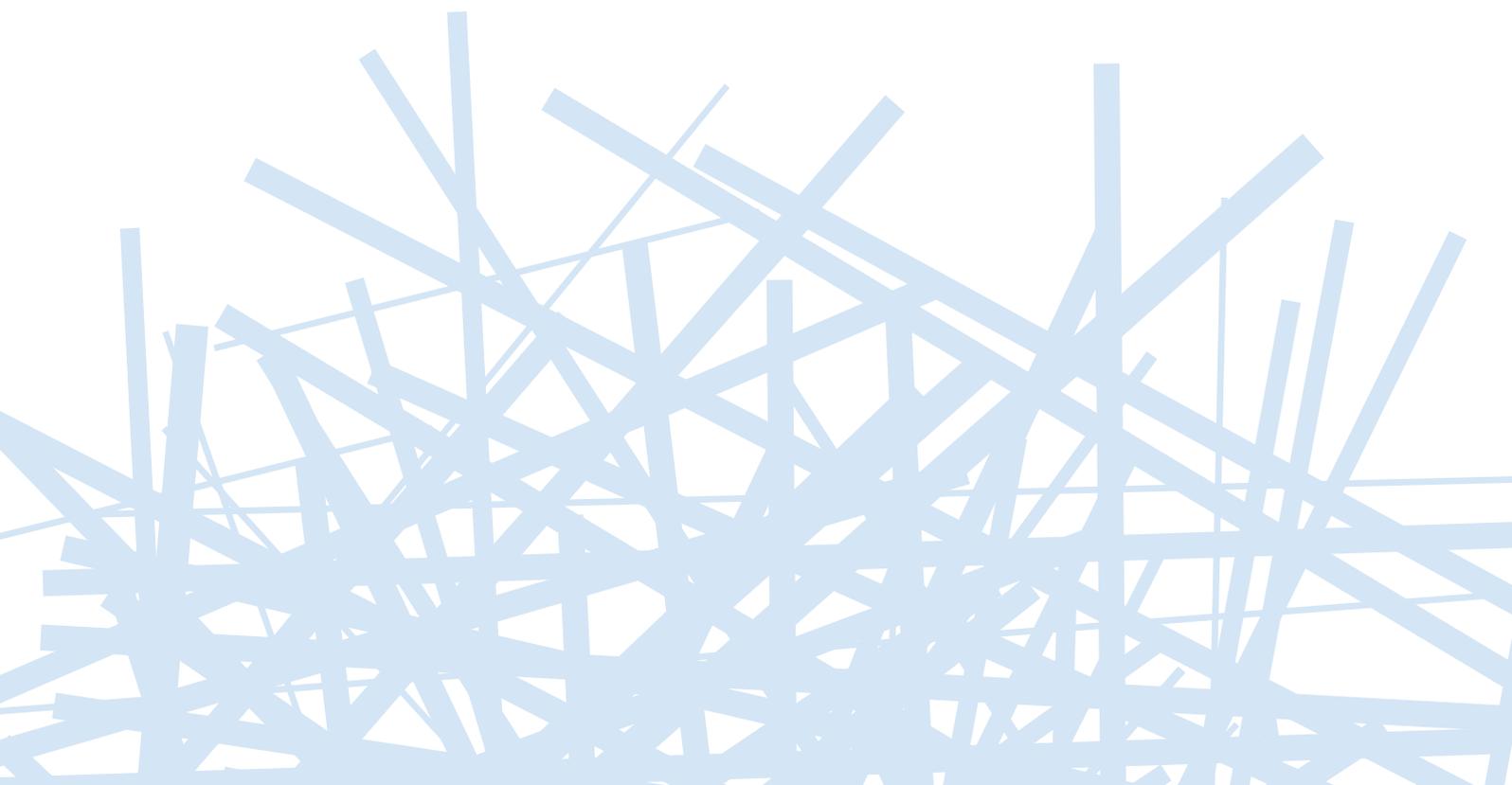
- Notificación de la Orden de Protección al Punto de Coordinación.

OFICINA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO

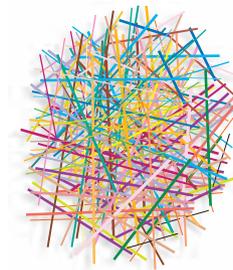
6.2. Atención profesional:

- Mantenimiento de una base de datos donde se registran las Órdenes de Protección dictadas por el juez o jueza y sus incidencias.
- Notificar la Orden de Protección a Fiscalía, Juzgado de Familia, Centro Penitenciario de Pamplona, al Servicio Social Penitenciario, al Punto de Encuentro Familiar y al Servicio Social de Base de la Víctima.
- Contactar con la víctima en cuanto tenga conocimiento del hecho y mantenerla informada:
 - De la situación procesal del imputado
 - Del alcance y vigencia de las medidas adoptadas por el juez/jueza

Para esto, se establecerán mecanismos fluidos de información y coordinación con los Órganos Judiciales y con la Administración penitenciaria.



SERVICIOS MUNICIPALES DE ATENCIÓN A LA MUJER



SERVICIO MUNICIPAL DE ATENCIÓN A LA MUJER DEL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

Realiza las actuaciones necesarias en el ámbito de los Servicios Sociales en el término municipal de Pamplona, en horario de 7:30 a 15:00, los días laborables. El resto de horarios y días las demandas serán recogidas por el 112 que informará a este servicio a la mayor brevedad posible.

1. Recepción de la demanda:

Es requisito indispensable el empadronamiento en Pamplona.

La solicitud de asistencia puede venir por dos vías:

- La persona afectada.
- Derivación por parte de alguna de las Entidades Firmantes del Acuerdo Interinstitucional para la Atención Integral a Mujeres Víctimas de Maltrato Doméstico y/o Agresiones Sexuales (Servicio Social de Base, Centro de Salud, Juzgado, Policía, u otros).

Puede realizarse:

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

2. Atención profesional a la demanda:

2.1. Realización de la primera cita:

En la que fundamentalmente se realiza:

- recogida de demanda
- valoración de la situación

2.2. Elaboración de un plan de actuación:

Específico para cada caso.

2.3. Asignación del caso a una profesional del equipo

SERVICIOS MUNICIPALES DE ATENCIÓN A LA MUJER

2.4. Intervención en el caso:

Para lo que es básico que la profesional conozca qué actuaciones previas se han llevado a cabo y toda la información pertinente de la que dispongan otras instancias que previamente han asistido a esta mujer, para evitar tener que solicitarla de nuevo.

2.5. Coordinación con otros recursos:

Que estén interviniendo con la usuaria, para facilitar información, intercambiarla, repartir tareas profesionales, etc.

Las coordinaciones más habituales son con:

- Unidades de Barrio.
- Programas de Inserción y Promoción.
- Recursos de acogida para mujeres víctimas de violencia doméstica y/o agresiones sexuales.
- Asistencia jurídica.
- Forenses.
- Salud.

2.6. Devolución de información al recurso derivante:

Sobre la intervención realizada.

3. Fin de la actuación:

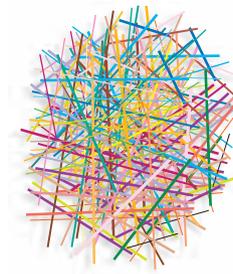
Cuando se han conseguido los objetivos planteados.

SERVICIOS MUNICIPALES DE ATENCIÓN A LA MUJER EN OTRAS LOCALIDADES NAVARRAS

Otros ayuntamientos navarros tienen un servicio de asesoramiento y atención a la mujer similar al que ofrece el Ayuntamiento de Pamplona.

En la actualidad estos servicios están funcionando en los Ayuntamientos de Berriozar, Burlada, Estella, Tafalla, Tudela y Villava.

ATENCIÓN PRIMARIA/CENTROS DE SALUD



Desde los Centros de Atención Primaria, se siguen, por parte de los profesionales, unas pautas de actuación ante la sospecha de malos tratos en la consulta o en la asistencia en los Centros de Salud.

1. Recepción de la demanda:

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

2. Atención profesional:

En situaciones no urgentes:

- Tener siempre presente la posibilidad de que sea un caso de malos tratos domésticos aunque no se explicita como tal.
- Realizar preguntas sencillas y directas sobre malos tratos e indagar la posibilidad de malos tratos a otros miembros de la familia. En caso de sospecha se les citará para comprobar esta posibilidad.
- Se debe informar a la mujer de los servicios y recursos tanto jurídicos como policiales y sociales que oferta el Protocolo para la Atención Integral a las Mujeres Víctimas de Maltrato Doméstico y/o Agresiones Sexuales de Navarra.
- Se le apoyará y asistirá en las decisiones que tome.

En situaciones urgentes:

- En los supuestos de gravedad y riesgo vital para la mujer que requieran su atención inmediata en el propio Centro, se debe prestar asistencia médica a las lesiones y hacer un reconocimiento médico completo.
- Se debe informar a la mujer de los servicios y recursos tanto jurídicos como policiales y sociales que oferta el Protocolo para la Atención Integral a las Mujeres Víctimas de Maltrato Doméstico y/o Agresiones Sexuales de Navarra.
- Llamar al 112 si la interesada está de acuerdo, para la provisión de alguno de los servicios.
- Elaborar un informe médico, que se entregará a la mujer y guardar una copia del mismo en la historia clínica.

ATENCIÓN PRIMARIA/CENTROS DE SALUD

En el medio rural, ante una mujer víctima de maltrato que acude de urgencia al Centro de Salud o reclama atención domiciliaria:

- Se procederá a prestar la atención médica solicitada.
- Se derivará a un Centro Hospitalario si la situación es grave.
- En cualquier caso se informará de los servicios y recursos tanto jurídicos como policiales y sociales que oferta el Protocolo para la Atención Integral a las Mujeres Víctimas de Maltrato Doméstico y/o Agresiones Sexuales de Navarra.
- Se llamará a 112 SOS Navarra si la interesada está de acuerdo.

3. Fin de la Actuación:

En situaciones no urgentes:

- Derivar de manera urgente a un Servicio de Urgencia Hospitalario, que cuente con especialista en Obstetricia y Ginecología de guardia.

En situaciones urgentes:

- Cumplimentar y remitir de manera urgente al Juzgado de Instrucción o Juzgado de Guardia del partido judicial correspondiente, un parte de lesiones con la anotación “presunto maltrato doméstico”.
- En caso de que la mujer tenga que ser ingresada, además de enviar el parte de lesiones al Juzgado se comunicará este ingreso al Forense de Guardia.

SERVICIO DE GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA DEL HOSPITAL VIRGEN DEL CAMINO



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

1. Recepción de la demanda

La víctima puede llegar al Servicio:

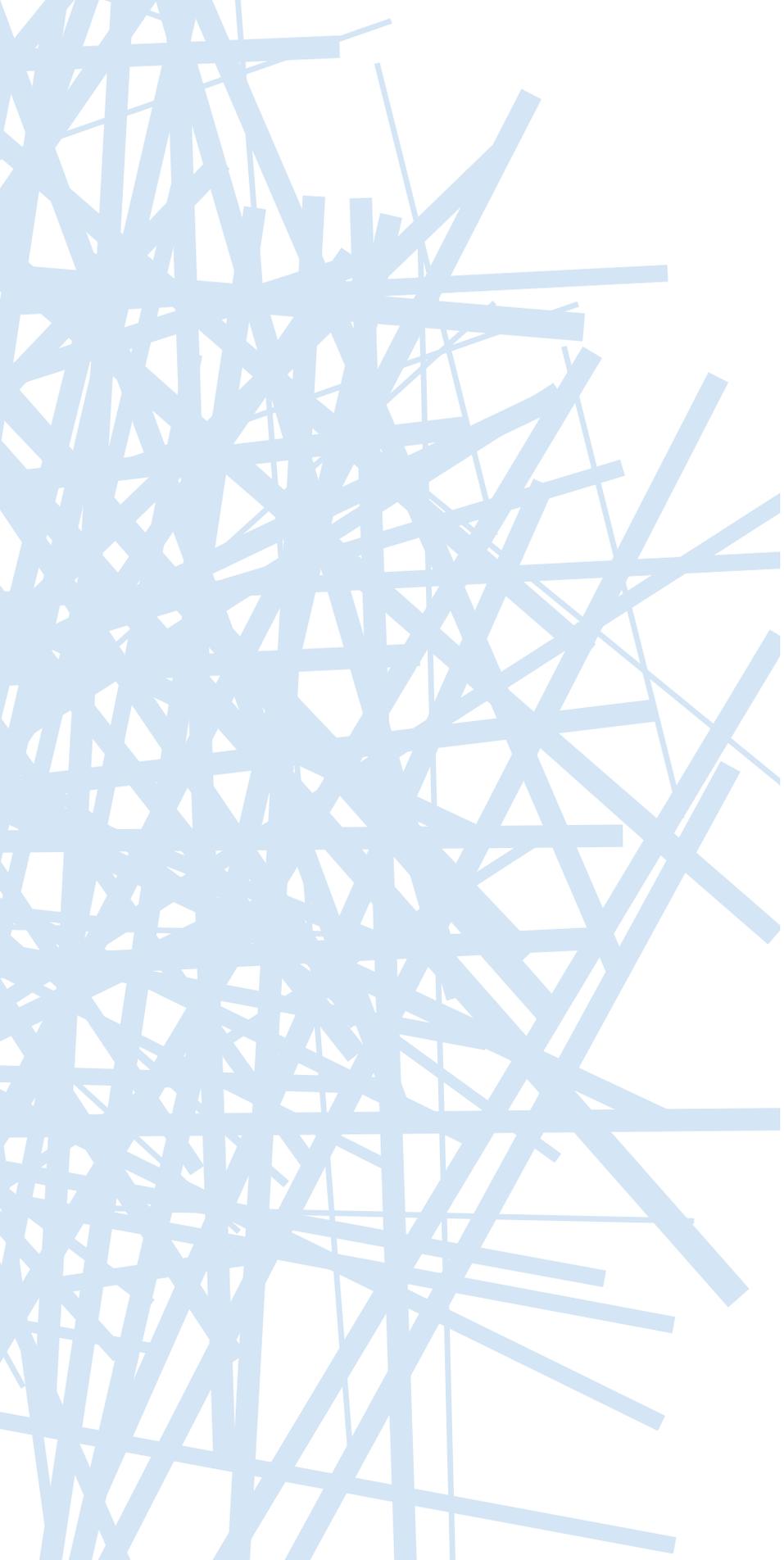
- Sola, en ocasiones derivada de los CAM.
- Acompañada de abogado/a o policía.

2. Atención profesional:

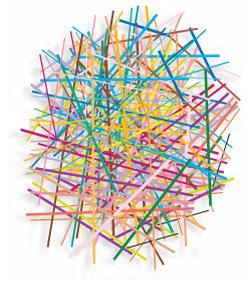
- Se realiza Anamnesis básica.
- Se avisa a médico forense de guardia (con o sin denuncia).
- Si no hay presencia policial el médico forense da aviso a la Policía.
- Se realiza Anamnesis detallada.
- Se realiza exploración física y recogida de muestras:
 - Se recogen indicios biológicos para estudios posteriores
 - Se realiza una exploración ginecológica
 - Se realiza una exploración física para detectar lesiones en otras partes del cuerpo
- Se coordinan si es necesario con el resto de Servicios de Urgencias del Servicio Navarro de Salud.
- El forense se lleva las muestras, así como otras pruebas (ropa, etc.).
- Se administra anticoncepción de emergencia.

3. Fin de la actuación:

- Se le deriva al día siguiente a su Centro de Atención a la Mujer (CAM) para realizar la analítica de ETS y seguimiento posterior.
- Tramitación y archivo del informe:
 - Una copia del informe se archiva en el Servicio Ginecológico del Hospital Virgen del Camino
 - Otra copia se la lleva



SERVICIO DE URGENCIAS DEL HOSPITAL VIRGEN DEL CAMINO



Es un recurso hospitalario donde se atiende (además de otros casos) a mujeres víctimas de malos tratos físicos.

1. Recepción de la demanda

La víctima llega de dos formas:

- Sola, en ocasiones derivada de los CAM.
- Acompañada de abogada o policía.

Si explica haber sido víctima de una agresión sexual se le remite al Servicio de Ginecología.

2. Atención profesional:

Asistencia a los posibles daños y lesiones físicas y psíquicas:

- En horario laboral ordinario: apertura de historia clínica.
- Fuera de horario laboral ordinario: solicitud a 112 SOS Navarra de un médico forense.
- Elaboración inmediata de informe médico.
- Cumplimentación de parte de lesiones con diagnóstico y pronóstico:
 - Una copia se queda en el Servicio de Urgencias, dentro de la historia clínica.
 - Otra copia se remite al Juzgado por fax.

Puede solicitarlo la Policía debidamente identificada, actuando como Policía Judicial

3. Fin de la actuación:

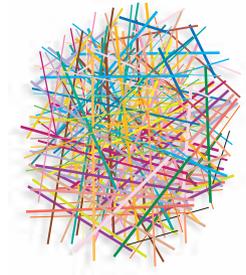
La asistencia profesional del Servicio de Urgencias termina cuando la mujer:

- ingresa en el Hospital: se avisa al médico forense para que se encargue del caso
- recibe el alta: se entrega el parte de alta con informe detallado

Puede citarse para otro día con el o la trabajadora social del Centro o ponerse en contacto con dicho profesional Social de su Servicio Social de Base.



RECURSOS DEL GOBIERNO DE NAVARRA PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR



Estos recursos dependen de la Sección de Atención Primaria del Instituto Navarro de Bienestar Social, el cual tiene concertada su gestión con la Asociación Argiberria. Los recursos a los que hacemos referencia son los siguientes:

- El Centro de Urgencias.
- La Casa de Acogida.
- Los Pisos Residencia.

1. Centro de Urgencias:

Su finalidad es la de ofrecer acogida y alojamiento, de manera inmediata, a mujeres solas y/o acompañadas de hijos/as, que hayan sido víctimas de malos tratos físicos, psíquicos y/o agresiones sexuales.

Es un recurso gratuito, temporal y de estancia limitada.

Cuenta con personal profesional durante las 24 horas del día y durante todos los días del año.

El procedimiento seguido es:

1.1. Recepción de la demanda:

Para solicitar el acceso al recurso, la mujer afectada o alguna de las entidades firmantes del Acuerdo Interinstitucional para la Atención Integral a Mujeres Víctimas de Maltrato Doméstico y/o Agresiones Sexuales (Servicio Social de Base, Centro de Salud, Juzgado, Policía u otros) se pone en contacto con el 112 SOS Navarra.

1.2. Atención profesional:

– Decisión de ingreso:

La responsabilidad de admisión al centro la tiene el equipo técnico de la Asociación Argiberria que ha de informar con la mayor brevedad posible al INBS.

– Traslado de la mujer al centro:

- El traslado de la mujer debe hacerse acompañado siempre y exclusivamente de Policía.
- La interposición de denuncia por malos tratos no es requisito obligatorio para acceder al centro.

RECURSOS DEL GOBIERNO DE NAVARRA PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR

– Prestación de Servicios:

Acogida, coordinación con todos los servicios que han intervenido, intervienen o pueden intervenir, información y asesoramiento, apoyo psicosocial y derivación.

2. Casa de Acogida:

Es un servicio social especializado de acogimiento residencial para mujeres solas y/o acompañadas de sus hijos o hijas, que hayan sido víctimas de malos tratos físicos, psíquicos y/o agresiones sexuales, cuyo objetivo es ofrecer un espacio donde se favorezca el abordaje integral de soluciones a su situación.

Es un recurso gratuito y de carácter temporal.

Cuenta con personal profesional durante las 24 horas del día y durante todos los días del año.

El procedimiento seguido es:

2.1. Recepción de la demanda:

Para acceder al recurso:

- Alguna de las entidades firmantes del Acuerdo Interinstitucional para la Atención Integral a Mujeres Víctimas de Maltrato Doméstico y/o Agresiones Sexuales (Servicio Social de Base, Centro de Salud, Juzgado, Policía u otros) junto con la mujer, valora la conveniencia de su ingreso en la Casa de Acogida.
- El equipo técnico de la Asociación Argiberria, junto a la mujer acogida en el Centro de Urgencias, valora la conveniencia de su ingreso en la Casa de Acogida.

2.2. Atención profesional:

– Decisión de ingreso:

Corresponde al INBS, en base al informe presentado por alguna de las entidades firmantes del Protocolo de Actuación de 2002 (Servicio Social de Base, Centro de Salud, Juzgado u otros) o bien por el equipo técnico de la Asociación Argiberria.

– Traslado de la mujer al centro:

Exclusivamente con Policía.

RECURSOS DEL GOBIERNO DE NAVARRA PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR

– Prestación de Servicios

Apoyo integral a la mujer, por parte de un equipo interdisciplinar, a través de la elaboración y ejecución de un Plan Individualizado de Intervención.

3. Pisos Residencia:

Son 5 pisos, ubicados en edificios de viviendas normalizadas y distribuidas por distintos barrios de Pamplona y Comarca. Configuran un recurso social, de carácter asistencial, de protección y promoción para mujeres solas y/o acompañadas de sus hijos e hijas, que hayan sido víctimas de malos tratos físicos, psíquicos y/o agresiones sexuales.

El plazo máximo de estancia es de dos años.

En este recurso las usuarias se hacen cargo de sus gastos en materia de manutención, corriendo el resto de gastos a cargo de la Asociación (mantenimiento, alojamiento, luz, agua y gas).

El procedimiento seguido es:

3.1. Recepción de la demanda:

Podrán ser usuarias de Pisos-Residencia aquellas mujeres que se encuentren o hayan sido usuarias de:

- Centro de Urgencias del Gobierno de Navarra.
- Casa de Acogida del Gobierno de Navarra.

3.2. Atención profesional:

– Decisión de ingreso:

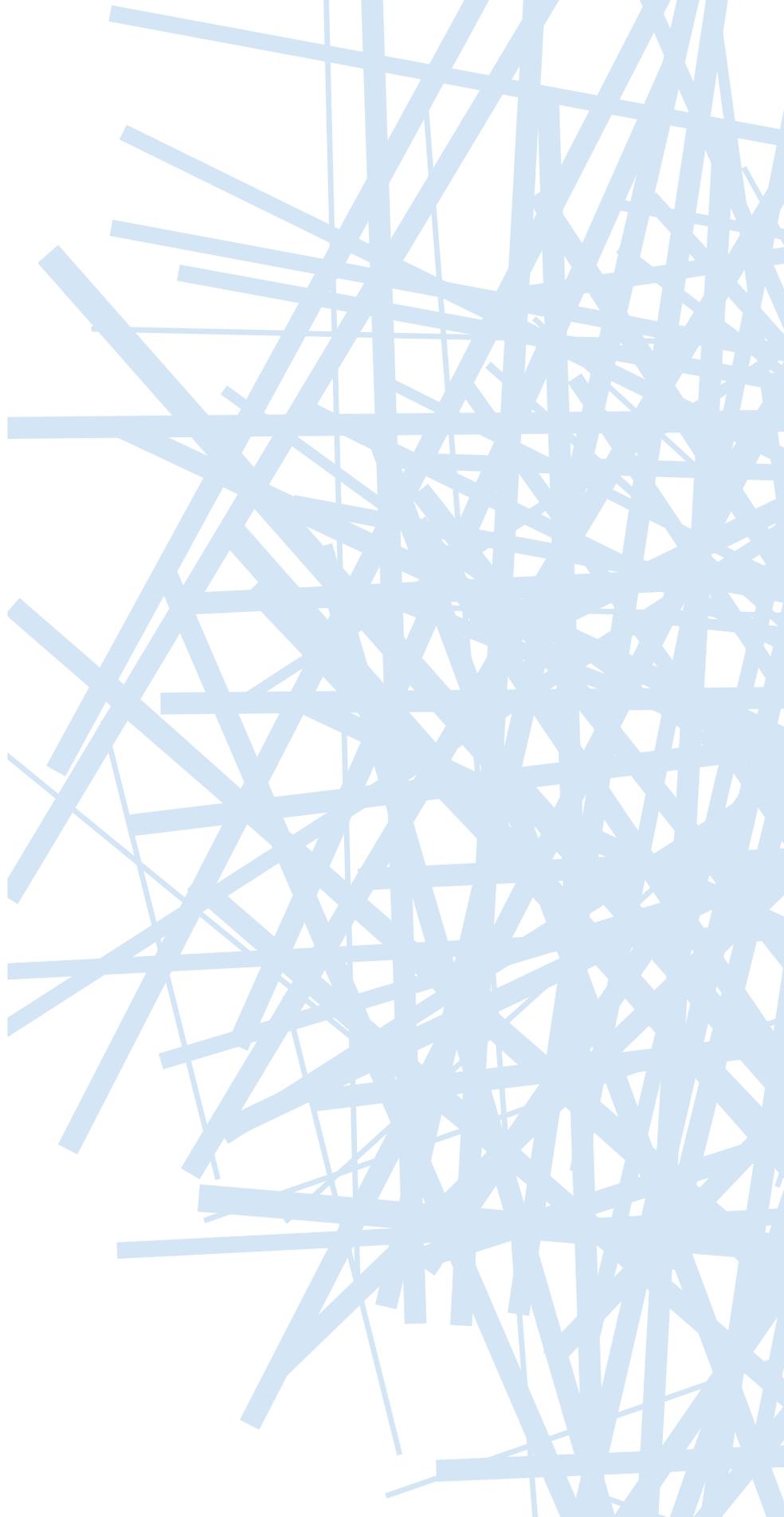
La decisión del ingreso la tiene el INBS, en base al informe presentado por Asociación Argiberria.

– Traslado de la mujer al centro:

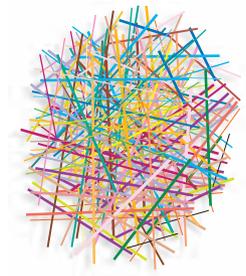
Lo realiza el equipo técnico de Asociación Argiberria.

– Prestación de Servicios:

Apoyo en el abordaje de su situación personal, económica y sociolaboral en un ámbito normalizado.



PROCEDIMIENTO JUDICIAL



1. Inicio del procedimiento.

- En virtud de denuncia obrante en atestado policial o interpuesta directamente en sede judicial por particular o el Ministerio Fiscal.
- En virtud de parte médico, testimonio de particulares, remitido por otro órgano judicial.

2. Primeras diligencias por el Juzgado.

- La policía cita directamente ante el Juzgado a la víctima y presunto agresor (o presenta al presunto agresor como detenido), ordenándose por el juez o jueza que comparezcan inmediatamente a su presencia en caso contrario, así como a los testigos, si fuera posible.
- Se procede al examen médico y psicológico de la víctima (con traslado del médico forense al Centro Hospitalario si el caso ha requerido ingreso hospitalario).
- Se recaba la información relativa a antecedentes de violencia doméstica y medidas de protección en relación a denunciante y denunciado de Fiscalía, Registro para la Protección de Víctimas de Violencia Doméstica o los obrantes en el propio Juzgado con funciones de violencia de género.
- Se comunica al Ministerio Fiscal la iniciación del procedimiento a fin de que pueda intervenir en el mismo en declaraciones y diligencias posteriores.
- Se facilita a la víctima la información y asistencia que fuera necesaria, de carácter psicológico, técnico-jurídico, derivación a la Oficina de Atención a las Víctimas del Delito, Centro de Urgencia (para alojamiento), y con carácter general en cuanto a recursos para atención a mujeres víctimas de maltrato y/o agresiones sexuales en la Comunidad Foral, llevándose a cabo por el órgano judicial las comunicaciones pertinentes.
- Se acordará, según lo requieran las circunstancias del caso, la elaboración de informes en cuanto a peligrosidad, sobre aspectos psicológicos, de condiciones sociales y de otro orden, a practicar dentro del ámbito de sus funciones, por los psicólogos o psicólogas de guardia, forense de guardia o Servicios Sociales, para la adopción en su caso de: medidas de carácter penal o civil en relación con Órdenes de protección; medidas judiciales de protección y seguridad de las víctimas establecidas en la Ley de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género; cualesquiera otras medidas cautelares y de aseguramiento que se puedan adoptar en un proceso penal (prisión, etc.)
- Se ordena a la Policía la práctica de diligencias de investigación y aseguramiento de pruebas que fueren pertinentes.

PROCEDIMIENTO JUDICIAL

3. Presentación de la denuncia:

- Se procura un trato a las víctimas de estos delitos especialmente considerado, se evita su coincidencia física con el denunciado y se lleva a cabo la notificación de las resoluciones que les afecten a la mayor brevedad.
- Se facilita a la víctima asistencia técnico-jurídica utilizando los recursos y mecanismos previstos en la normativa relativa a la asistencia jurídica gratuita.
- La declaración se realiza a presencia judicial, oralmente; se procurará que sea lo más detallada posible, sobre los hechos que motivan la denuncia, circunstancias en que se produjo, existencia de testigos partes médicos u otras pruebas de los mismos, agresiones anteriores, opinión y solicitud de la víctima sobre medidas de protección, circunstancias personales del denunciado relevantes en relación a los hechos objeto de denuncia y todo aquello que fuere relevante para la investigación de los hechos.

4. Declaración del denunciado

- En su condición de imputado, con asistencia letrada, sobre los hechos objeto de denuncia, su versión de los mismos, circunstancias personales que resulten relevantes para el caso (drogadicción, alcoholismo, etc.), su opinión sobre las medidas cautelares a adoptar, en su caso, en su contra.

5. Adopción de medidas cautelares

- Previa convocatoria y celebración de las audiencias legalmente previstas en su caso, el juez o jueza resuelve mediante auto lo procedente respecto de la adopción o no de medidas cautelares.
- El auto debe estar suficientemente motivado y fundamentado en relación al caso concreto.
- Las medidas cautelares adoptadas se comunican personalmente por el juez a la víctima y al denunciado; se llevará a cabo junto a la notificación los requerimientos y apercibimientos procedentes en relación con las medidas adoptadas.

ORDEN DE PROTECCIÓN A LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DOMÉSTICA

Qué es

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

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

En qué supuestos se dicta una Orden de protección

En los casos en que, existiendo indicios fundados de la comisión de un delito o falta contra la vida, contra su integridad física o moral, su libertad sexual, libertad o seguridad de alguna de las personas que pueden ser víctimas de delitos de violencia doméstica, se produzca una situación objetiva de riesgo para la víctima que requiera la adopción de alguna medida de protección.

Tramitación

Una vez recibida por el órgano judicial (Juzgado de Instrucción de Guardia o Juzgado de Violencia contra la Mujer) la solicitud de Orden de protección convoca a una audiencia a la víctima o su representante legal, al solicitante, al imputado asistido de Letrado y al Ministerio Fiscal; se resuelve a continuación por auto.

En los procedimientos penales en curso cabe la adopción de la Orden de protección por el juez o Tribunal que conozca de la causa cuando surja una situación de riesgo que haga necesaria su adopción.

Medidas de la Orden de protección

La concesión de la Orden de protección otorga a la víctima de violencia doméstica una protección

PROCEDIMIENTO JUDICIAL

integral que incluirá medidas cautelares de orden penal y civil y aquellas otras medidas de asistencia y protección social establecidas en los siguientes ámbitos:

a. Protección penal:

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

Si el juez o jueza lo considera procedente, en función de la gravedad de los hechos y de la necesidad de protección integral de la víctima, podrá adoptar cualquiera de las medidas cautelares previstas en la legislación procesal penal (prohibición de aproximación, prohibición de residencia, prohibición de comunicación o cualquier otro tipo de medidas).

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

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

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

b. Protección civil:

Por el Juez de Instrucción de Guardia o por el Juez de Violencia contra la Mujer se podrán adoptar medidas provisionales de carácter civil. Estas medidas deben ser solicitadas por la víctima o su representante legal, o bien por el Ministerio Fiscal cuando existan hijos menores o incapaces.

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

Estas medidas son de naturaleza provisional (tendrán una vigencia temporal de treinta días) si den-

tro del plazo de duración de estas medidas se iniciase un proceso de familia, las medidas adoptadas permanecerán en vigor durante los treinta días siguientes a la presentación de la demanda, debiendo ser ratificadas, modificadas o dejadas sin efecto por el juez competente para el procedimiento civil.

Protección social:

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

La Orden de protección dictada por el juez o jueza, habilita para acceder a las medidas de asistencia social.

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

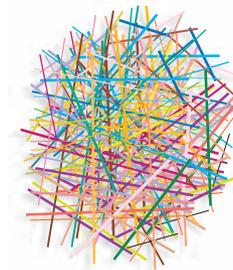
La duración, contenido, alcance y vigencia de las ayudas concedidas se fijarán en función de los criterios establecidos por cada Administración dependiendo siempre de las necesidades de la víctima y de las circunstancias de su entorno familiar.

Por otra parte indicar que la Orden de protección se integra dentro del ordenamiento penal en relación al derecho de la víctima a ser protegida, ordenamiento que establece en primer lugar con carácter general la posibilidad de adoptar las medidas que se consideren oportunas para la protección de la víctima de cualquier delito y en concreto prohibiciones de residencia, aproximación y comunicación en casos de delitos más graves; regula asimismo, la prisión provisional que con base en los requisitos de: indicios de la comisión de un delito con pena de determinada gravedad y solicitud de la misma por parte acusadora. Puede ser acordada para diversos fines: evitar el riesgo de sustracción a la acción de la justicia, que el imputado pueda obstruir la acción de la justicia o para evitar la reiteración delictiva, finalidad, esta última, que se relaciona con la protección de la víctima en términos generales y más concretamente aparece también como finalidad de la prisión provisional: evitar que el imputado pueda actuar contra bienes jurídicos de la víctima especialmente cuando ésta sea víctima de violencia doméstica, supuesto en que no se aplica el límite de la pena mínima que se establece con carácter general para adoptar la prisión provisional. Finalmente la Ley de Medidas de Protección Integral contra la violencia de género, establece una mayor protección para la mujer en relación a la violencia ejercida por su pareja o ex pareja (un hombre que sea o haya sido su cónyuge o que esté o haya esta-

PROCEDIMIENTO JUDICIAL

do ligado a ella por una análoga relación de afectividad); Ley que reconoce un derecho a la asistencia social integral, a asistencia jurídica y establece asimismo medidas judiciales de protección y seguridad de las víctimas, que son compatibles con cualesquiera otras medidas cautelares y de aseguramiento que se puedan adoptar en los procesos penales o civiles, y en concreto con la adopción de una Orden de protección, estableciendo como medidas, la protección de datos y limitaciones de la publicidad, salida del domicilio, alejamiento y suspensión de comunicaciones, suspensión del ejercicio de la patria potestad o de la guarda y custodia de menores, suspensión del régimen de visitas, suspensión del derecho a la tenencia y porte de armas; medidas todas ellas que pueden ser adoptadas siguiendo el procedimiento establecido legalmente para la Orden de protección y en caso de no tramitarse ésta o no reunirse los requisitos para poder adoptarla, se adoptarán en su caso, en auto motivado, con intervención del Ministerio Fiscal y con respeto a los principios de contradicción, audiencia y defensa; subsistiendo en todo caso la posibilidad de adopción de medidas en virtud de la legislación procesal penal general a que se ha hecho referencia al inicio de este párrafo.

SERVICIO DE TELEASISTENCIA MÓVIL



La Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad asume, a través del IMSERSO, la cobertura del Servicio de Teleasistencia a las víctimas de la violencia de género que cuenten con Orden de protección.

Es un recurso diferente al que dispone Policía Municipal.

El servicio se ha diseñado, específicamente, para prevenir las agresiones que sufren las mujeres por parte de quienes son o han sido sus cónyuges o de aquellas personas que están o han estado ligadas a ellas por relaciones similares de afectividad, aun sin convivencia. Para ello, cuenta con un centro atendido por personal específicamente preparado, para dar una respuesta adecuada a la crisis planteada, bien por sí mismos/as o movilizando otros recursos humanos y materiales, propios del usuario/a o existentes en la comunidad.

1. Recepción de la demanda:

Podrán ser usuarias del servicio las víctimas de la violencia de género que cumplan los siguientes requisitos:

- No convivir con la persona o personas que les han sometido a maltrato.
- Que cuenten con orden de protección, siempre que el juez que la emitió no considere contraproducente este servicio para la seguridad de la usuaria.

Para acceder al servicio se deberán realizar los siguientes pasos:

- Las personas que cumplan los requisitos de acceso podrán solicitar la incorporación en los centros de servicios sociales que les correspondan por domicilio.
- A la solicitud se adjuntará fotocopia, debidamente compulsada, de la Orden de protección.
- La solicitud incluirá el compromiso, firmado por la solicitante, de aceptación de las normas de funcionamiento del servicio y la autorización, también firmada, para incorporar sus datos personales a los ficheros automatizados del Centro de Atención, así como para el tratamiento automatizado de los mismos, al objeto de gestionar la adecuada atención de las situaciones de emergencia que se pudieran producir.
- Para una mayor eficacia y prontitud en la incorporación al servicio, los y las profesionales de los centros de servicios sociales correspondientes recogerán, en los documentos apropiados, la información necesaria para la atención en este servicio.

SERVICIO DE TELEASISTENCIA MÓVIL

- El Centro de Servicios Sociales que recoja y gestione la solicitud, y una vez comprobada que se encuentra vigente la Orden de protección, será el encargado de emitir la orden de alta en el servicio, que trasladará mediante fax o correo electrónico al Centro de Atención, enviando asimismo una notificación a la FEMP que no contendrá los datos de carácter personal de la usuaria.
- La empresa o entidad adjudicataria deberá incorporar a las usuarias al servicio, en un plazo no superior a siete días, desde la recepción de la orden de alta, salvo en los casos de urgencia, en los que el plazo será de 48 horas.
- La calificación de urgente no será decidida por los servicios sociales que emitan la orden de alta en el servicio.
- Estos plazos no serán de aplicación en la fase de inicio y puesta en marcha del servicio, en la que, al ser previsiblemente muy elevado el número de incorporaciones, se actuará de acuerdo con un plan específico de implantación.
- La empresa o entidad adjudicataria podrá facilitar información del servicio a todas aquellas personas que se lo soliciten, dirigiéndolas a los servicios sociales más cercanos a su lugar de residencia.

2. Atención profesional:

Ofrece, una atención inmediata y a distancia, asegurando una respuesta rápida, las 24 horas del día, los 365 días del año y sea cual sea el lugar en que se encuentren, tan sólo apretando un botón y en la modalidad de “manos libres”.

El servicio se basa en la utilización de tecnologías de comunicación telefónica móvil y de telelocalización.

2.1 Información a las usuarias:

Las usuarias del servicio de Teleasistencia Móvil serán informadas, en un lenguaje claro y comprensible:

- Del funcionamiento básico del servicio, para que tengan un conocimiento exacto del tipo de atenciones que el servicio les puede ofrecer.
- De las características, funcionamiento y mantenimiento del terminal, a fin de que puedan hacer un correcto uso del mismo, y de sus derechos y obligaciones como usuarias.

La información se facilitará en el momento de la entrega del terminal y, posteriormente, a petición de la usuaria o por iniciativa del Centro de Atención, siempre que se considere oportuno.

2.2 Tipos de comunicaciones:

Se distinguen tres:

■ *Comunicaciones producidas por la activación del sistema ante una emergencia:*

Que a su vez pueden catalogarse en:

- **Prealarmas:** Llamadas en las que la usuaria comunica que ha advertido la proximidad del agresor o la existencia de una situación potencialmente peligrosa.
- **Alarma por agresión:** Llamadas en las que la usuaria comunica que se está produciendo una agresión o que ésta puede producirse de forma inminente.
- **Emergencia sanitaria:** Llamadas en las que se demanda atención ante un problema de salud que requiera una rápida actuación.
- **Demanda de atención psicosocial:** Llamadas en las que se demanda atención ante situaciones de crisis, soledad, angustia, necesidad de comunicación, etc.

Aunque cada tipo de emergencia conlleva su propio procedimiento, adaptado a las circunstancias de cada usuaria, el procedimiento general de actuación será el que sigue:

Nivel 1 (Respuesta verbal):

- Permitir la identificación inmediata de la usuaria que ha emitido la llamada.
- Debe, también, reflejarse, preferiblemente, mediante un aviso por vibración, en el dispositivo móvil de la usuaria, a fin de que ésta sepa que su llamada se ha recibido.
- El operador u operadora debe mantener una actitud de escucha activa e informarse, lo más rápida y ampliamente posible, del tipo y gravedad de la incidencia.
- A partir de la información recogida, se determinará si finaliza la atención por solución del motivo de la llamada o es necesario pasar al segundo nivel, por ser más compleja la intervención.

Nivel 2 (Movilización de recursos).

- Cuando, desde el Centro de Atención, no se haya podido mantener un diálogo con la usuaria que ha emitido la señal de llamada.

SERVICIO DE TELEASISTENCIA MÓVIL

- Cuando sí se ha podido mantener un diálogo con la usuaria que ha emitido la señal de llamada, pero se considera necesaria una ayuda especializada.
- Si se ha llegado a un acuerdo, previamente, con el servicio 112 de la Comunidad Autónoma en la que se produce la emergencia, se les enviará la información de la usuaria, según protocolo acordado, indicando el lugar exacto donde se encuentre la misma, para que puedan poner en marcha los recursos acordes a la situación (ambulancia, fuerzas de seguridad de la zona correspondiente, servicios civiles de emergencia, etc.) disponibles en la zona donde se encuentre.
- Si no existiera el acuerdo antes mencionado o no se pudiese contactar con el servicio 112, desde el Centro de Atención, se procederá, de forma inmediata, a contactar con las fuerzas de seguridad que correspondieran en cada caso, con objeto de que puedan acudir a prestar ayuda, informándoles del lugar exacto en el que se encuentra la usuaria y de la naturaleza de la situación de emergencia planteada.
- En cualquier caso, también se contactará con las personas de referencia indicadas por la usuaria, a fin de informarles de la situación.
- Durante esta etapa, el Centro de Atención permanecerá alerta y, junto con los/as profesionales desplazados/as, determinará si es necesario pasar al tercer nivel de atención o si puede darse por terminada la emergencia.

Nivel 3: traslado a Centro especializado

- El Centro de Atención dará seguimiento al traslado, confirmará que se ha producido el ingreso y tomará nota del mismo.
- El tercer nivel y la atención finalizan con el ingreso de la usuaria en el Centro especializado o con el traslado de nuevo a su domicilio, si el ingreso no procediera.

Seguimiento:

En días sucesivos, desde el Centro de Atención, las operadoras u operadores realizarán las llamadas de seguimiento necesarias a la usuaria, hasta que la situación se normalice. Se procederá, asimismo, a comunicar al Centro de Servicios Sociales de referencia, dentro de las 24 horas siguientes, la situación de emergencia producida y el tratamiento dado a la misma.

Informes:

Se realizará un informe de las incidencias que se hayan producido, en el que se reflejará el proceso que se ha seguido para resolver la incidencia producida y el estado en que se encuentran cada una de las personas atendidas.

El Centro de Atención deberá disponer de un fichero, permanentemente actualizado, de los recursos de atención de emergencias existentes en el Municipio en el que resida la usuaria y en sus zonas de influencia. Asimismo, dispondrá de información, incluyendo los teléfonos de contacto, facilitada libremente por la usuaria, de las personas de su entorno a las que se pueda o deba recurrir en situaciones de crisis o emergencia.

■ *Comunicaciones de atención y comunicación interpersonal:*

El Centro de Atención efectuará, como mínimo cada 15 días, una llamada a cada una de las usuarias del servicio, con el objetivo de realizar un seguimiento de su situación y de transmitirle una sensación de apoyo y confianza.

■ *Comunicaciones de control técnico del sistema:*

El control periódico del correcto funcionamiento de los terminales de usuario es fundamental, para garantizar la adecuada operativa del servicio. Este control se realizará de diferentes formas:

- A través de llamadas de autochequeo.
- Recomendando a la usuaria la emisión de llamadas de prueba, de forma aleatoria o rutinaria.
- Estableciendo un sistema periódico de control, consistente en llamar a las usuarias, solicitándoles que emitan, a su vez, llamadas .

3. Fin de la actuación:

Son causas de baja en el servicio:

- La decisión de la usuaria de abandonar el servicio, expresada formalmente en una solicitud de baja.

SERVICIO DE TELEASISTENCIA MÓVIL

- La desaparición del riesgo de agresión.
- La reanudación de la convivencia con la persona o personas que hayan sometido a la víctima a maltrato.
- El incumplimiento reiterado, por parte de la usuaria, de sus obligaciones de colaboración para hacer posible la prestación del servicio.

Los centros de servicios sociales emitirán la orden de baja cuando se les notifique la finalización de la vigencia de la Orden de protección, que trasladarán mediante fax o correo electrónico al Centro de Atención, enviando asimismo copia a la FEMP.

Las usuarias quedan obligadas, al causar baja en el servicio, a devolver el terminal.

SERVICIO DE ORIENTACIÓN FAMILIAR

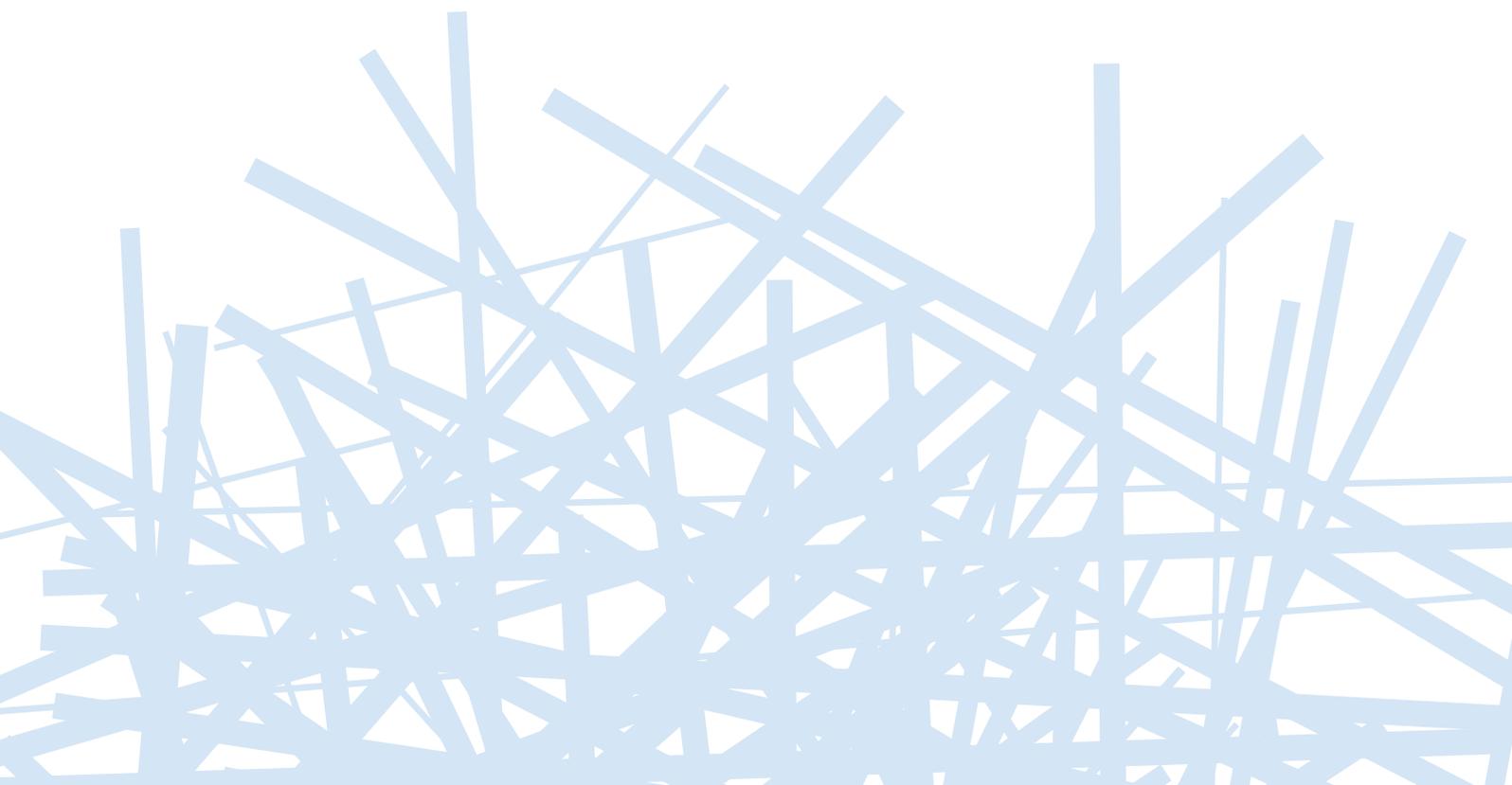


La orientación familiar es un proceso de ayuda dirigido a las familias para contribuir a resolver los conflictos familiares y reestructurar las relaciones entre sus miembros. Tras la valoración correspondiente, un equipo de profesionales interviene con el grupo familiar y/o con aquellos miembros más directamente implicados. Este servicio tiene carácter gratuito, y se puede acceder a él formalizando la correspondiente solicitud a través de los Servicios Sociales de Base y Unidades de Barrio, Centros de Salud y Salud Mental, Centros de Atención a la Mujer, y Órganos Judiciales con competencia en procesos familiares, entre otros.

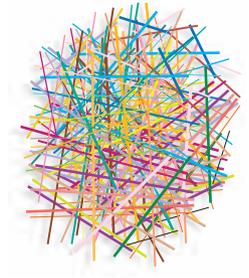
Los objetivos de la orientación familiar son ayudar a modificar los elementos perturbadores que fomentan las situaciones de crisis en las relaciones familiares y, de forma especial, en las relaciones intergeneracionales; ofrecer un servicio psicoterapéutico a aquellas familias que se encuentren en situación de especial dificultad de convivencia y contribuir a que las familias adopten pautas de funcionamiento que favorezcan el desarrollo afectivo y social de sus miembros.

Este servicio está dirigido a parejas que se encuentran en situación de crisis en sus relaciones, a parejas separadas o divorciadas que quieran asesoramiento en la actuación con sus hijos e hijas, y a familias con dificultades en la convivencia derivados de conflictos.

Las ventajas que la orientación familiar ofrece son capacitar en herramientas para mejorar la comunicación y relación familiar, utilizar la situación de conflicto para promover el desarrollo y crecimiento personal de los diferentes miembros, facilitar la resolución del conflicto con la implicación de todo el grupo familiar y permitir ser orientado o derivado a otros recursos más adecuados a su situación y necesidad.



SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR

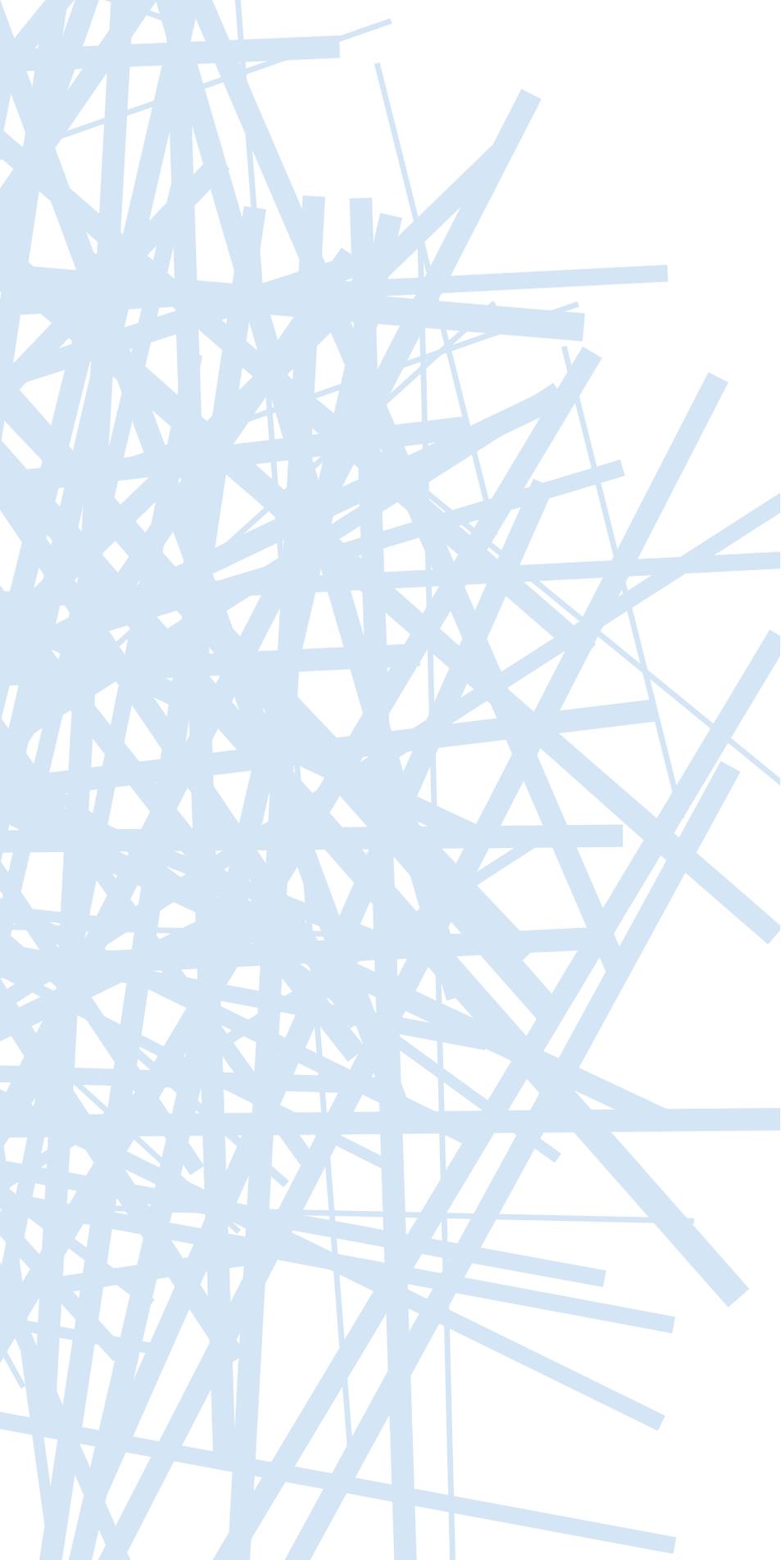


La mediación familiar es una ayuda para resolver conflictos entre los miembros de una familia en situaciones de separación o divorcio. Sus objetivos se centran en restablecer la comunicación entre los miembros de la pareja, reducir el coste emocional y minimizar los efectos negativos de la separación, hacer que el proceso se reduzca en el tiempo, y favorecer una cultura de la negociación para resolver futuras decisiones, especialmente las referidas a los hijos e hijas.

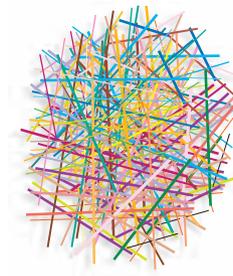
Este servicio, de carácter gratuito, está dirigido a parejas con hijos o hijas menores de 18 años que estén decididas a separarse o divorciarse y que aún no hayan iniciado el procedimiento judicial, o que se encuentren en trámites de separación o divorcio. También pueden utilizarlo parejas separadas o divorciadas que deseen modificar las medidas adoptadas con anterioridad, o en las que exista relaciones conflictivas entre sus miembros.

Las ventajas que ofrece este servicio son capacitar a las parejas en la negociación, permitir que las parejas gestionen sus propios acuerdos, facilitar el mantenimiento de la relación paterno-filial de forma compartida y favorecer las conductas responsables, especialmente respecto a los acuerdos tomados en relación a las hijas o hijos.

Se puede acceder a este servicio formalizando la correspondiente solicitud a través de los Servicios Sociales de Base y Unidades de Barrio, Centros de Salud y Salud Mental, Centros de Atención a la Mujer, Órganos Judiciales con competencia en procesos familiares, y Dirección General de Familia.



PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR



El punto de encuentro familiar es un servicio concertado por el Gobierno de Navarra, que consiste en facilitar acompañamiento profesionalizado, en un espacio neutral, para realizar las visitas entre progenitores y menores, de aquellas familias inmersas en procesos de separación o divorcio, o que tengan menores en acogimiento familiar o residencial.

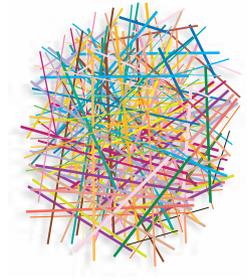
Los objetivos de este servicio, de carácter gratuito, son posibilitar el encuentro del menor con el padre o madre con quien no convive a diario, sin interferencia y en condiciones de seguridad; escuchar, contener y acompañar las emociones de los menores y progenitores; facilitar pautas educativas para mejorar las relaciones entre menores y padres o madres; generar un espacio de estructuración afectiva para los menores donde, a partir de un espacio seguro, poder ir integrando nuevas experiencias en las relaciones; y apoyar la función parental en todas sus formas y el ejercicio de la coparentalidad conjuntamente entre padre y madre.

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

Las ventajas que ofrece son dar un apoyo en situaciones de dificultad, permitir que las familias adquieran una mayor autonomía, evitando la dependencia institucional; y asegurar el control del conflicto. A este servicio se puede acceder a través de los Juzgados de Primera Instancia, Juzgados Penales, Juzgados de Instrucción y la Dirección General de Familia.



BIBLIOGRAFÍA



- ALBI, Almudena. *“Tu cuerpo es tuyo”*. Madrid, Aguilar, 1997.
- ASOCIACIÓN THEMIS *“Respuesta penal a la violencia familiar”*, Estudio sobre el tratamiento judicial de los procedimientos seguidos por malos tratos a mujeres en la Comunidad de Madrid, 1992-1996.
- ASOCIACIÓN DE MUJERES JURISTAS THEMIS Y JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA-LA MANCHA, 2003. *“La violencia familiar en el ámbito judicial”*.
- BROWN DORESS, Paula y LASKIN SIEGA, Diana. *“Envejecer juntas”*. Paidós, 1993.
- CORIA, Clara. *“El amor no es como nos lo contaron ni como lo inventamos”*. Paidós, 2001.
- CASO SEÑAL, Mercedes. *“El tratamiento de los malos tratos desde el ámbito de la jurisdicción de familia”*.
- COMAS D' ARGEMIR, Montserrat. *“La violencia en el ámbito familiar. Aspectos sociológicos y jurídicos”*. Madrid, 2001.
- CONSELLERÍA DE BIENESTAR SOCIAL, GENERALITAT VALENCIA. *“Ante los malos tratos no estás sola”*.
- RUIZ-JARABO QUEMADA, Consue - BLANCO PRIETO, Pilar. *“La violencia contra las mujeres”*. Editorial Díaz Santos.
- EICHEMBAUM y ORBACH. *“Qué quieren las mujeres”*. Madrid, Editorial Revolución, 1990.
- GOBIERNO DE NAVARRA. INSTITUTO DE SALUD PÚBLICA. *“En la madurez...Guía educativa para promover la salud de las mujeres”*. 1996.
- INSTITUTO ANDALUZ DE LA MUJER. Revista Artículo 14.
- INSTITUTO DE LA MUJER.
Colección de salud: la salud mental de las mujeres. Familia y reparto de responsabilidad. La salud laboral de las mujeres. La violencia contra las mujeres.
Los grupos de mujeres. Metodología y contenido para el trabajo grupal de la autoestima. Madrid, 2000.

BIBLIOGRAFÍA

- LAGARDE, Marcela.
“Las claves feministas para la autoestima de las mujeres.” Colección Cuadernos Inacabados. Madrid, Editorial Horas y Horas, 2000.
“Claves feministas para liderazgos entrañables.” Managua, Editorial Puntos de Encuentro, 2000.
“Claves feministas para la negociación en el amor”. Managua, Editorial Puntos de Encuentro, 2000.
PROYECTO DAPHNE “Guía de buenas prácticas, “Proteger”, 2001.
- WISE, SUE y STANLEY, Liz. *El acoso sexual en la vida cotidiana*. Paidós, 1992.
- WWW.nodo50.org/mujeresred