

**PROCOLO PARA LA ATENCIÓN
INTEGRAL A MUJERES VÍCTIMAS DE
MALTRATO DOMÉSTICO Y/O
AGRESIONES SEXUALES**

La Comisión Interdepartamental para la atención a las mujeres víctimas de violencia física y/o psicológica y agresiones sexuales de Navarra, consensuó en 1998 unos acuerdos, que han conducido al diseño y puesta en marcha de este Protocolo de actuación conjunta, elaborado por las instancias intervinientes. Pretende ser una medida eficaz de coordinación institucional dentro de las medidas más amplias del Acuerdo Interinstitucional para la atención integral a mujeres víctimas de maltrato doméstico y/o agresiones sexuales que se ha firmado en nuestra Comunidad Foral.

En la atención y protección de las mujeres de Navarra víctimas de malos tratos y/o agresiones sexuales, se han coordinado los recursos adecuados para que desde el momento en que expresen su situación, accedan a un dispositivo que cubra todas sus necesidades inmediatas: jurídicas, sociales, policiales, sanitarias, atención psicológica, emocional y alojamiento de urgencia.

OBJETIVOS GENERALES

1—Atender y proteger a la mujer víctima de malos tratos y/o agresiones sexuales, estableciendo cauces de cooperación entre las diferentes instituciones, para que ésta sufra las menores molestias posibles y tenga información comprensiva y útil en los trámites de denuncias y reconocimientos médicos, sintiéndose apoyada en su toma de decisiones.

2—Posibilitar y coordinar los recursos adecuados de las instituciones públicas y privadas, como casas de acogida, centros de urgencias y de atención a la mujer, servicios sociales municipales, potenciando los existentes y creando nuevos, de acuerdo con las necesidades reales detectadas en nuestra Comunidad Foral.

3—Prevenir la violencia contra las mujeres promoviendo actitudes educativas desde el entorno escolar, familiar, laboral y social.

4—Sensibilizar a la población en general de la gravedad y habitualidad de los malos tratos a mujeres, realizando jornadas, congresos, charlas y cuantas acciones sean necesarias para lograr este objetivo.

5—Posibilitar, dentro del marco legal existente, la mayor atención a la mujer maltratada, impulsando las Leyes y Planes de actuación contra la violencia doméstica de ámbito nacional e internacional. En este marco, desarrollar la Ley 35/95, de 18 de diciembre, de ayuda y asistencia a víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual, y su Reglamento de Real Decreto 738/1997, de 23 de mayo.

COORDINACIÓN DE ACTUACIONES

En las situaciones de extrema gravedad o peligro inminente que hacen que las mujeres víctimas de malos tratos y/o agresiones sexuales, requieran una actuación urgente, se comunica con el teléfono de emergencias **112 SOS NAVARRA**. Este Servicio de la Dirección General de Interior del Gobierno de Navarra ofrece una atención integral y coordinada tanto de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad, como de los Centros Hospitalarios, del Centro de Urgencias 24 horas, órganos jurisdiccionales, y demás organismos que deben intervenir. Así se pone en marcha de manera unificada, gratuita, rápida e integral todo el proceso.

La comunicación telefónica puede ser realizada por la propia víctima, familiares o amistades, o bien a través de los servicios sanitarios, sociales, policiales, órganos jurisdiccionales, o cualquier otro recurso o servicio, que tenga conocimiento de los hechos y solicite la atención urgente de la mujer agredida sexualmente y/o maltratada o con riesgo inminente de ello. A través de las instancias implicadas se provee a la mujer de los medios de traslado que hagan más rápida su atención.

Pero también, en el caso de mujeres maltratadas que no sientan un peligro inminente, pero decidan denunciar formal o informalmente su situación de agresiones a través de otros recursos, como los Servicios Sociales de Base, Centros de Salud, Centros y Servicios de Atención a la Mujer, Oficina de Asistencia a las Víctimas del Delito, Asociaciones, o bien a personas o familiares que ignoraban su situación, se atiende de manera inmediata su demanda, ofertándoles a través de los medios necesarios, apoyo emocional, atención e información de todos los recursos policiales, sociales, sanitarios y jurídicos que precisen.

La valoración que desde estas instancias sociales se haga, de la situación personal de cada caso y con la decisión libre y personal de cada mujer, condicionará la aplicación de los recursos y servicios más adecuados, y en determinadas ocasiones, su ingreso en el Centro de Urgencias 24 horas, bien para proponer su actuación o hacer las gestiones que pueden determinar su alojamiento temporal o propuesta de admisión en la Casa de Acogida.

1. – Actuación en el ámbito sanitario

Los Centros Sanitarios de la Comunidad Foral, atienden a las mujeres agredidas sexualmente y/o maltratadas en sus servicios correspondientes, según la forma y gravedad de las lesiones. La pauta profesional sanitaria de quien reciba y atienda a estas personas debe ser siempre, en primer lugar, la asistencia a los posibles daños y lesiones físicas y psíquicas que sufran, iniciando estas actuaciones como ante cualquier situación sanitaria que se plantea habitualmente en las consultas, procediendo a la apertura de la historia clínica correspondiente y elaboración inmediata del informe médico.

En la práctica se realiza la remisión inmediata (por fax o correo electrónico) al Juzgado correspondiente, del informe médico, dejando copia en la historia clínica. También se entregará a la víctima el informe del Alta en el supuesto de que pretenda interponer denuncia, ya que las lesiones por medio de las cuales consta el ilícito penal pueden, en algunas ocasiones, sanar en un breve lapso de tiempo. Siempre, con este informe, deberá acompañarse y cumplimentarse un parte de lesiones que irá dirigido al Juzgado de Guardia.

Existe una coordinación desde hace años, en los casos de agresiones sexuales entre los servicios ginecológicos del Hospital "Virgen del Camino" y la Clínica Forense, por el que, cuando una persona acude al Servicio de Urgencias, refiriendo una agresión sexual, se localiza al forense de guardia, con independencia de que la víctima hubiera o no denunciado la agresión. Esta actuación, tiene como finalidad recoger lo más rápidamente posible indicios biológicos para estudios posteriores. En este mismo acto, se realiza además de la exploración ginecológica, una exploración física con el fin de detectar lesiones en otras partes del cuerpo. Esta coordinación se hará extensiva al resto del Servicio de Urgencia del Servicio Navarro de Salud.

Igualmente se protocoliza la atención en los casos de malos tratos físicos y psicológicos, a fin de que se cumplimenten los mismos datos y evitar así la duplicidad de declaraciones de las víctimas, máxime cuando estos testimonios se realizan en situaciones en que éstas se encuentran bajo un impacto psicológico muy negativo. El reconocimiento de las víctimas de malos tratos se realiza por la Clínica Forense en el plazo ordenado por el Juzgado de Instrucción. Cuando la gravedad de la agresión lo requiere, el/la forense se traslada al Hospital donde está ingresada la víctima con el fin de realizar un primer reconocimiento lo antes posible.

Está constituida una Comisión interdepartamental para la puesta en marcha, coordinación y evaluación de este Protocolo de actuación sanitaria. Participan en la misma, representantes de Salud, Servicios Sociales, Oficina de Asistencia a las Víctimas del Delito, Instituto Navarro de la Mujer, Servicio de Atención Jurídica a la Mujer (SAM), Instituto Navarro de Medicina Legal y otras instancias intervinientes en temas de malos tratos y/o agresiones a mujeres.

Se destaca el apoyo psicológico, social, así como la valoración profesional de si existen otros problemas sociales específicos que requieren estas víctimas, por lo que se contempla en este Protocolo no sólo la actuación médica, sino la labor de trabajadoras y trabajadores sociales de estos Centros Sanitarios. Los Servicios de Urgencias de los Hospitales y los Centros de Salud de Navarra están unificando sus criterios para detectar casos de violencia doméstica que intentan disfrazarse como accidentes caseros o de otro tipo.

2. – Actuación en el ámbito policial

Todos los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad actúan en el marco de sus competencias y conforme a sus protocolos de movilización y actuación; la coordinación de la Policía Foral y Policías Municipales de Navarra se inserta entre las funciones de la Dirección General de Interior y su actuación se puede canalizar a través de la Comisión existente al efecto.

La Policía Foral de Navarra, tiene un protocolo de intervención en casos de maltrato y agresiones sexuales, en colaboración con la Oficina de Asistencia a las Víctimas del Delito y **112 SOS NAVARRA**, Servicios que dependen igualmente de la Dirección General de Interior del Gobierno de Navarra.

La intervención se realiza a través de la Unidad de Investigación y Denuncias, y se ocupa tanto de la detención de agresores, como de protección a las víctimas, así como de la investigación y estadísticas de los atestados realizados sobre malos tratos y/o agresiones sexuales.

Este protocolo de trabajo comprende, en estos delitos, el acompañamiento a la víctima en todas las diligencias policiales a realizar, así como la comunicación inmediata a la Oficina de Asistencia a las Víctimas del Delito o, en su defecto, al psicólogo/a del turno de guardia que corresponda. Se le traslada al Centro Sanitario que corresponda, según las características de sus lesiones o la gravedad de las mismas. De acuerdo con la coordinación prevista con las demás instancias, facilita otros desplazamientos, hospedajes, comunicaciones y todas las demandas que las víctimas precisen.

Se toma manifestación a la víctima, ofreciéndole la inmediata asistencia del Servicio de Asistencia Jurídica a la Mujer, y se le comunican los derechos que le amparan. Si es necesario derivan y trasladan a la mujer y menores, en su caso, al Centro de Urgencias 24 horas. Si existen menores, y el sujeto activo del delito forma parte de su familia nuclear, se informa de forma inmediata a la Sección de Infancia y Juventud del Instituto Navarro de Bienestar Social.

La Policía Municipal de Pamplona, a través de la Brigada de Denuncias, realiza también la recepción y atestados de las referidas a malos tratos domésticos y/o agresiones sexuales a mujeres y menores, siendo muy destacables las labores de atención, acompañamiento y coordinación con los recursos y Servicios Sociales que realiza, especialmente a través de la Unidad de Protección Ciudadana (UPAS).

El Cuerpo Nacional de Policía en Navarra, tiene un procedimiento de actuación específico en relación con la mujer víctima de delitos a través de la Brigada Provincial de Policía Judicial que, además de su personal propio, recibe en

su caso el apoyo de otras brigadas y servicios para asuntos puntuales.

Su sistema de trabajo se basa principalmente en la atención urgente y personalizada de la víctima, atendiéndole e informándole sobre todo cuanto pueda facilitarle su declaración, acompañamiento a Centro Sanitario y labores de intermediación durante el mismo.

Se coordinan con los demás recursos de asistencia, Oficina de Asistencia a las Víctimas del Delito, Centro de Urgencias 24 horas, ofrecimiento inmediato de las acciones legales que puede emprender, asesoramiento del Servicio de Atención Jurídica a la Mujer y con todas las instancias que deben intervenir en cada caso concreto. Realizan el seguimiento e investigación del delito denunciado y comunicaciones puntuales a la víctima sobre el estado de la misma.

Su actuación abarca, por tanto, desde la recepción de las primeras noticias y práctica de las correspondientes actuaciones de comprobación de lo ocurrido, atención de la víctima e investigación de los hechos, hasta todas las labores propias de la policía científica.

Las preguntas policiales se dirigen exclusivamente a la descripción del autor, para su posible localización y detención inmediata, pero nunca sobre los hechos puntuales acaecidos. Posteriormente, y ya en el lugar donde se vaya a presentar la denuncia, se atiende sobre todo a la privacidad de la misma, directrices sobre las preguntas que hay que realizar, cómo y quién va a realizarlas, ruedas de reconocimiento, respetando en todo caso el anonimato.

En los casos urgentes, cuando se recibe la comunicación del teléfono **112 SOS NAVARRA**, solicitando su actuación, se envía al lugar de los hechos un vehículo policial sin distintivos y siempre que es posible, con personal femenino.

La Policía Judicial de la 9ª Zona de la Guardia Civil, en Navarra, 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.

Los Equipos de Policía Judicial de la Guardia Civil, si la gravedad del caso lo requiere, solicitan la presencia de EMUME, cuya disponibilidad es de las 24 horas del día, estando localizables en todo momento para la asistencia de estos delitos. Se coordinan con los Organismos Oficiales, encargados de la asistencia y protección a la mujer, con objeto de conocer las posibilidades de apoyo y el procedimiento de enlace con los mismos, así como centros hospitalarios, forenses, etc.

Se extrema en estos casos el trato con la denunciante, al objeto de no aumentar la violencia de la situación, procurándose siempre que la asistencia sea llevada a cabo por personal policial femenino. Se informa a la víctima de todos los recursos disponibles en este Protocolo, se le hace entrega de copia de la denuncia

o justificante de la misma. Se le informa igualmente de los procedimientos judiciales, se procede a la elaboración del Atestado y se aseguran las medidas cautelares de protección, si existe peligro para ella y/o sus criaturas.

Paralelamente a las obligaciones procesales como la elaboración del Atestado, el aseguramiento de las pruebas y la detención del culpable, se llevan a cabo otras actuaciones con el fin de preservar los indicios y enviarlos a los laboratorios del Servicio de Criminalística de la Dirección de la Guardia Civil en Madrid, al cual se le remiten todas las pruebas obtenidas para la posible identificación del autor, en el caso de delitos sexuales.

Cada uno de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad que actúan en Navarra, elaboran estadísticas sobre denuncias de maltrato físico y/o psicológico, y agresiones sexuales, que envían puntualmente a la Fiscalía y al Instituto Navarro de la Mujer.

Así mismo realizan el traslado y acompañamiento que fueran necesarios a las mujeres y menores.

3. – Actuación en el ámbito judicial

El Juzgado de Guardia, informado de la agresión y una vez iniciadas las diligencias oportunas, ordena las diligencias de investigación y protección, incluidas las labores de la Clínica Forense al Centro Sanitario donde se encuentra la víctima, poniéndola en su caso en conocimiento del Centro de Urgencias.

Se procede a un específico ofrecimiento de acciones a la perjudicada y se informa de inmediato al Ministerio Fiscal, para el ejercicio de sus propias competencias y acciones de protección. Si la denuncia se presentara directamente ante el Ministerio Fiscal, éste se coordina con el Juzgado de Guardia para la iniciación del proceso previsto.

Desde el Juzgado de Instrucción se ordena las diligencias pertinentes a la Policía Judicial en la forma reglamentaria.

El Servicio de Atención Jurídica a la Mujer, se ha 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.

Sus prestaciones han supuesto un importante apoyo jurídico a las mujeres maltratadas y/o agredidas sexualmente, especialmente el Servicio de Asistencia Permanente 24 horas para casos de urgencia. Atiende, en la modalidad de guardia permanente localizada, todos los días del año y 24 horas, a cuantas mujeres que sean objeto de malos tratos físicos, psíquicos o que padezcan abuso o agresión sexual, lo soliciten. El trámite se realiza a través del teléfono **112 SOS NAVARRA**.

Su asistencia comprende básicamente la orientación, asesoramiento y acompañamiento de la mujer agredida o maltratada a las diversas instancias (Juzgados, Hospitales, dependencias de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad) contempladas en el presente Protocolo.

Cuenta también con un Servicio de Asesoramiento Jurídico Generalizado, gratuito y extensible a todas las mujeres residentes en Navarra que ofrece información y orientación, en asuntos tanto de malos tratos como en los relacionados con la discriminación de la mujer en los diferentes ámbitos, que se realiza en las sedes de los mencionados Colegios. Ofrece también un Servicio de Formación, sobre temas de legislación que tengan relación con el ejercicio y la defensa de los derechos de la mujer.

4. – Actuación en el ámbito de los servicios sociales

En los casos de mujeres del término municipal de Pamplona estas actuaciones se realizan a través del Servicio Municipal de Atención a la Mujer en el horario de 7,30 a 15 horas, los días laborables. En el resto del horario y días festivos el Centro de Urgencias 24 horas las atenderá como al resto de las mujeres de Navarra, dando información a este Servicio Municipal de Pamplona a la mayor brevedad posible.

En otras localidades navarras, hay también Servicios Municipales de Atención a la Mujer, que se integran en esta coordinación de actuaciones y entre cuyos objetivos, son prioritarios, los de atención específica a las mujeres agredidas sexualmente o maltratadas. En las localidades navarras, en las que no existen Servicios Municipales de Atención a la Mujer, ésta se realiza a través de los Servicios Sociales y trabajadores/as sociales de los Centros de Salud.

La Oficina de Asistencia a las Víctimas del Delito, dependiente del Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, atiende todos los casos de maltrato y/o agresiones sexuales que se le demandan, coordinándose igualmente con las demás instancias de este Protocolo y en especial con la Policía Foral de Navarra, con quien tiene suscrito un protocolo de trabajo para estas situaciones. Ha firmado un convenio con el Colegio de Psicólogos de Navarra, por el que ofrece atención psicológica inmediata y gratuita en situaciones de maltrato y agresiones sexuales, y cuyo equipo funciona de manera permanente y coordinada, mediante guardias de día y noche.

Los recursos de acogida, para la atención urgente de mujeres maltratadas, que deben abandonar precipitadamente su hogar, constituyen una de las piezas claves en este protocolo de actuación conjunta. A través de la coordinación entre el Instituto Navarro de la Mujer y el Instituto Navarro de Bienestar Social, surge la puesta en marcha de la Casa de Acogida y Centro de Urgencias 24 horas cuya titularidad, gestión y financiación corresponde al Instituto Navarro de Bienestar Social.

Las mujeres víctimas de maltrato que utilizan los recursos de acogida, serán objeto de una atención integral que les ofrezca a ellas y a sus menores la posibilidad de desarrollar un proyecto de vida lo más normalizado posible.

Las actuaciones que se llevan a cabo incorporarán la utilización máxima de los recursos sociales de carácter general, en todas las áreas (laboral, vivienda, salud, etc.), planteando la necesidad de recursos específicos para el colectivo, en los casos en los que se considere beneficioso para su integración social.

Ambos recursos cuentan con los respectivos reglamentos que definen sus especificidades y normas de funcionamiento. La Comisión de Seguimiento de ambos recursos de acogida, presidida por la Directora Gerente del Instituto Navarro de la Mujer, tiene como misión conocer las circunstancias y evolución de los mismos y plantear nuevas propuestas y ajustes en la prestación del servicio.

5. – Actuación en el ámbito de la vivienda

Al finalizar el proceso de intervención y la estancia en la Casa de Acogida, a las mujeres que tengan necesidad de una vivienda y no puedan acceder a ella a través de los recursos y procedimientos establecidos con carácter más general, se les posibilitará, aplicando el criterio de discriminación positiva, el acceso a vivienda en el marco de las competencias y actuaciones de la Sociedad Pública VINSA, mediante la consideración de sus circunstancias en la baremación que se realiza al efecto.

Por su parte el Instituto Navarro de Bienestar Social dispondrá de un número determinado de viviendas adscritas para su utilización en aquellos casos en los que sea necesario como medida provisional y previa a las anteriormente mencionadas.

6. – Actuación en el ámbito del empleo

El Servicio Navarro de Empleo realizará una primera toma de contacto con el personal directivo de la Casa de acogida con el fin de conocer la trayectoria y situación laboral de las mujeres con las que se vaya a intervenir. Tras la entrevista se ofrecerá información y orientación profesional personalizada y se determinará el diagnóstico de necesidades formativas para cada una de las mujeres.

La atención individualizada se realizará por el personal técnico de Orientación del Servicio Navarro de Empleo a través de una tutoría que conlleva el seguimiento del itinerario de inserción que previamente se haya determinado.

Este servicio se realizará directamente desde la Sección de Orientación o se derivará a otras entidades colaboradoras, en caso de que se considere necesario.

Se ofrecerá formación ocupacional personalizada con el fin de que la mujer adquiera los conocimientos, competencias, actitudes y aptitudes para situarse en el mercado laboral.

Como objetivo final se pretende la inserción estable en el mercado laboral. Para ello se establecerán contactos y acuerdos con empresas y entidades colaboradoras.

Una vez insertada en el mercado laboral, se mantendrá un seguimiento continuado y permanente durante los 12 meses siguientes.

COORDINACIÓN DE ACTUACIONES

MUJER MALTRATADA Y/O AGREDIDA SEXUALMENTE

Pueden tener conocimiento de hecho



Instituto Navarro de la Mujer	Servicios sanitarios y/o sociales	Juzgados de Instrucción, Juzgado de Guardia y Fiscalía	Cuerpos y Fuerzas de Seguridad	Oficina de Asistencia a Víctimas del Delito (OAVD)	Servicio de Atención Jurídica a la Mujer (SAM)	Otros (particulares, asociaciones...)
-------------------------------	-----------------------------------	--	--------------------------------	--	--	---------------------------------------



112 SOS NAVARRA

Coordina las actuaciones de unidades

Provee urgentemente

Centro de Urgencias 24 horas

Cuerpos y Fuerzas de Seguridad

Centros sanitarios

S.A.M. Servicio de atención jurídica a la mujer

E.I.P. Equipos de Intervención Permanente. Psicólogos/os de guardia. (O.A.V.D.)

Alojamiento de urgencia

Apoyo jurídico y psicológico (SAM Y EIP)

Acompañamiento y asistencia a la víctima

Alojamiento y ayuda para acompañantes menores

Derivación si procede a Casa de Acogida

Coordinación con otros recursos sociales y sanitarios

Información del proceso

Traslado a un centro sanitario/asistencial

Asistencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad

Acompañamiento y ayuda a la víctima

S.A.M. (Servicio de asistencia permanente)

Psicóloga/o de guardia (Equipos de Intervención Permanente). O.A.V.D.

Información del procedimiento