

I PROTOCOLO PARA LA ACTUACIÓN COORDINADA ANTE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN LA MANCOMUNIDAD DE SERVICIOS SOCIALES DE IZAGA – GIZARTE ZERBITZUEN MANKOMUNITATEA

Junio 2021

Subvencionan



Protocolo realizado por el Equipo investigador de Género de la Fundación Ipes.



I. Índice

I.	ÍNDICE	2
II.	PRESENTACIÓN	3
III.	ACUERDO PARA LA COORDINACIÓN ANTE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN LA MANCOMUNIDAD DE SERVICIOS SOCIALES DE IZAGA - GIZARTE ZERBITZUEN MANKOMUNITATEA	5
	1. INTRODUCCIÓN	5
	2. SE REÚNEN	5
	3. EXPONEN	5
	4. MARCO NORMATIVO DE APLICACIÓN Y OTRAS REFERENCIAS IMPORTANTE	7
	5. ACUERDAN	8
IV.	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA ATENCIÓN EN LOS CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN LA MANCOMUNIDAD DE SERVICIOS SOCIALES DE IZAGA – GIZARTE ZERBITZUEN MANKOMUNITATEA	13
	1. INTRODUCCIÓN	13
	2. CONCEPTUALIZACIÓN, SUJETOS PROTEGIBLES, MANIFESTACIONES Y TIPOLOGÍA DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES	14
	3. ENFOQUES Y PRINCIPIOS QUE RIGEN LA ACCIÓN EN LOS CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES	17
	4. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN POR ÁMBITOS CLAVES	25
V.	PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN PARA CASOS DE ASESINATO Y SITUACIONES GRAVES POR VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES	45
VI.	ANEXOS	47

II. Presentación

La violencia contra las mujeres basada en la discriminación por el hecho de ser *mujer*, constituye la violación de los Derechos Humanos más habituales de cuantos se cometen en las sociedades contemporáneas. Estos abusos afectan a derechos fundamentales como la vida, la integridad física y mental, el derecho a la salud, el derecho a no sufrir tortura o trato degradante entre otros; al mismo tiempo que socavan el principio básico de igualdad entre mujeres y hombres, tal y como señala en su preámbulo la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia estas. Por todo ello, la Organización de Naciones Unidas Mujeres (ONU) insta a todos los niveles políticos y administrativos –también al local- a la intensificación de los esfuerzos para minimizar, cuando no erradicar la violencia contra las mujeres.

La violencia contra las mujeres es una violencia *global*, es decir tiene lugar en todas las geografías mundiales. Y además, es *estructural* (Naredo, 2014), ya que sólo puede entenderse; no sólo dentro del marco de la existencia de desigualdades de género en nuestras sociedades –establecidas y desarrolladas en base a elementos claves de la estructura de género como son: la división sexual del trabajo, las identidades de género o los estereotipos y roles de género-; sino también a partir de la discriminación que todos ellos generan a favor de los hombres, frente a la reducción de los derechos de las mujeres (De Miguel 2005; Marugán 2012). Por tanto, puede afirmarse que los orígenes de la violencia están en la estructura social actual, y que además tiene su impacto en la estructura subjetiva de las personas, pues éstas a nivel individual, interiorizan los mandatos y patrones -ideológicos y de acción- de dicha estructura social. Esta retroalimentación entre la estructura social y la estructura subjetiva, no sólo dificulta su desmantelamiento; sino que por el contrario fomenta el proceso.

Por tanto, la violencia contra las mujeres no es solamente un producto de las desigualdades de género, sino también una pieza central del mecanismo de perpetuación de la dominación patriarcal (Fernández Villanueva 2004; Izquierdo 2007; Lorente 2007), tal y como recogen las investigaciones específicas. Es decir, la relación entre desigualdad y violencia es *de ida y vuelta*: por un lado, las desigualdades generan violencia; por otro, la violencia contribuye al mantenimiento de las desigualdades (Lorente 2007).

Consecuencia de todo esto es que la violencia contra las mujeres es un fenómeno con carácter *transversal*, principalmente en dos sentidos: el primero, porque ningún grupo social puede considerarse inmune a la misma, ya que esta puede afectar a mujeres de cualquier edad, nivel educativo, lugar de origen, clase social, etc. Y el segundo, porque esta violencia puede tener lugar en múltiples ámbitos de la vida de dichas mujeres: personal, familiar, socio-político, etc.

Las Entidades Locales como espacio más próximo a la ciudadanía, no son ajenas a la realidad de la violencia contra las mujeres y tienen una posición activa en la erradicación de la misma. Siendo por ello por lo que se firma, siguiendo la normativa expresa en la materia y más específicamente la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, ***este I Protocolo para la actuación coordinada ante la violencia contra las mujeres en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga - Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea***. Esta herramienta clave, puede afirmarse: por un lado, supone la finalización de un proceso que comenzó hace algunos años en torno al trabajo de igualdad e intervención en casos de violencia contra las mujeres –prevención principalmente, pero también detección y atención- en los diferentes Ayuntamientos que conforman dicha Mancomunidad (Anexo 2. Pág. 95). Y que debido a la idiosincrasia rural; y tras la formación tanto del personal técnico como político de la Mancomunidad en género y en violencia contra las mujeres, se consideró clave desarrollar un instrumento de estas características, que permitiese una actuación conjunta, consensuada, homogénea, propositiva y con criterios y principios de actuación comunes en todo el territorio. Por otro lado, dicho protocolo expresa el compromiso de todas las partes firmantes, tanto para generar las condiciones para contribuir a la igualdad real y efectiva entre mujeres y hombres; como para que dichas mujeres puedan vivir libres de la violencia que estructuralmente se ejerce contra ellas. Además, avanza en la mejora en la atención contra la violencia hacia las mujeres, adecuando la intervención de todos los ámbitos de actuación con presencia en dicha Mancomunidad, y hacerlo desde un enfoque multidisciplinar y coordinado.

III. Acuerdo para la Coordinación ante la Violencia contra las Mujeres en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga – Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea

1. INTRODUCCIÓN

El Pleno de la *Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga - Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea* en sesión celebrada el día *FECHA*, acuerda aprobar el *I Protocolo para la actuación coordinada ante la violencia contra las mujeres en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga - Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea*.

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

En Aoiz, a *FECHA*, el Presidente de la *Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga - Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea*, Ángel Martín Unzue Ayanz.

2. SE REÚNEN

- **Don Ángel Martín Unzue Ayanz**, el Presidente, en representación de la *Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga - Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea*.
- **Don/Doña Marta Lainez López**, en representación del *Centro de Salud de Aoiz, de la Zona Básica del Servicio Navarro de Salud/Osasunbidea*.
- **Don/Doña Vito Astrain Azparren**, en representación del *Centro de Salud Mental de Burlada/Burlata*.
- **Representantes de los Cuerpos seguridad** con competencias en el territorio de la *Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga - Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea*.

3. EXPONEN QUE:

- **La violencia** contra las mujeres, tal y como se recogió en la presentación de este protocolo, **es global, estructural, transversal**.
Y, por tanto, es una violación de los Derechos Humanos; consecuencia de las desigualdades entre hombres y mujeres; supone una discriminación contra estas últimas; va más allá de hechos aislados y afecta a todas las mujeres, aunque a algunas lo hace de forma especialmente intensa debido a la interseccionalidad de variables clásicas de jerarquización social.
- La violencia contra las mujeres, siguiendo el Convenio de Estambul (2011), en el que se basa la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril; tal y como esta última recoge en su artículo 3. tiene **múltiples manifestaciones, impactos y formas**. Algunas de dichas manifestaciones son: la violencia en la pareja o expareja, las diferentes manifestaciones de la violencia sexual, el feminicidio, la trata de mujeres y niñas, la prostitución y/o explotación sexual, el matrimonio a edad temprana, matrimonio concertado o forzado, la mutilación genital femenina; así como cualquier otra forma de violencia que lesione o sea susceptible de lesionar la dignidad, la integridad o la libertad de las mujeres que se halle prevista en los Tratados internacionales, en el Código Penal español o en la normativa estatal o foral. Las diversas formas de violencia ejercida contra las mujeres, en cualquiera de las manifestaciones anteriormente señaladas, tienen como **consecuencia** para las supervivientes, daños o sufrimientos de naturaleza psicológica, social, sexual, económica y/o física; con muerte en los casos más graves, como los del *feminicidio* (muerte de mujeres por el hecho de serlo). Estas mismas formas y consecuencias pueden darse contra las y los menores, y tienen, al igual que en el caso de las mujeres, diferentes impactos.
- Pese a que la **violencia contra las mujeres puede afectar y afecta a mujeres de cualquier condición social**; esto **no implica que lo haga en todas/os, de la misma manera, ni en las mismas proporciones**; pues existen grupos de mujeres que acumulan situaciones de desventaja social estructural. En muchos de estos casos, la violencia está especialmente **“invisible”**, pudiendo destacarse por ejemplo las mujeres mayores, las jóvenes, aquellas con discapacidad/es y/o dependencia/s, mujeres en situación de vulnerabilidad o exclusión social, etc. Para comprender las especificidades de la violencia contra las mujeres, en aquellas que acumulan situaciones de desventaja social estructural, debe trabajarse con el concepto de **interseccionalidad**; que hace referencia a que las desigualdades de género –causa última de la violencia contra las mujeres– tienen lugar en el contexto social y lo hacen en intersección con otros ejes de desigualdad y otros sistemas de opresión (clasismo, racismo, capacitismo, etc.).

- Las Entidades Locales como Instituciones Públicas que son, tienen la obligación y la responsabilidad de **promover la consecución de la igualdad entre mujeres y hombres** y promover una **intervención coordinada** que permita actuar contra la violencia hacia las mujeres, tal y como recogen, tanto la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, como el III Acuerdo Interinstitucional para la Coordinación ante la violencia contra las Mujeres en Navarra.
- El abordaje de la violencia contra las mujeres es complejo y por ello requiere de una **intervención multidisciplinar, homogénea, consensuada y coordinada**. Existen numerosas referencias normativas y programáticas de ámbito autonómico, estatal, europeo e internacional que recogen la responsabilidad de todas las Instituciones Públicas en promover una intervención con dichas características, así como el establecimiento de procedimientos comunes de actuación, de forma que se garantice una **atención y protección integral**.

4. MARCO NORMATIVO DE APLICACIÓN Y OTRAS REFERENCIAS IMPORTANTES

ÁMBITO FORAL

Legislación

- Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia contra las mujeres.
- Ley Foral 17/2019, de 4 de abril, de Igualdad entre Mujeres y Hombres.
- III Acuerdo Interinstitucional para la Coordinación ante la violencia contra las mujeres en Navarra (2017).
- Protocolo de coordinación y actuación con mujeres y niñas víctimas de trata con fines de explotación sexual (2016).
- Protocolo para la prevención y actuación ante la mutilación genital femenina en Navarra (2013).
- I Plan de Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres de la Comunidad Foral de Navarra (2006-2010).
- Itinerario de Gobierno de Navarra para la Planificación, Gestión y Evaluación del trabajo de las Áreas de Igualdad Municipales (2015).
- Procedimiento de ámbito policial anexo a los Protocolos locales de Coordinación de la Actuación ante la Violencia contra las Mujeres (Guardia Civil, Cuerpo Nacional de Policía y Policía Foral de Navarra (2020).

ÁMBITO ESTATAL

- Pacto de Estado contra la violencia de género (2017).
- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.

- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad efectiva de Mujeres y Hombres.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito.

ÁMBITO EUROPEO E INTERNACIONAL

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

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

Primero. Suscribir el *I Protocolo para la actuación coordinada ante la violencia contra las mujeres en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga - Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea*, como herramienta clave para coordinar y homogeneizar las actuaciones de todos los recursos presentes en la Mancomunidad, con el objetivo de atender de forma integral a las mujeres supervivientes de la violencia, y en el caso de que las acompañen, sus hijas e hijos menores.

Segundo. Adecuar progresivamente a la **Ley Foral 14/2015**, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres, **la intervención** en materia de violencia contra estas en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga - Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea. Dicha adecuación debe ser: 1) a sus principios rectores *-respeto, protección y promoción de los Derechos Humanos; Debida diligencia; Enfoque de género y Prohibición expresa de mediación; Prohibición de discriminación, etc.-*; 2) a su conceptualización y 3) al modelo de intervención que esta norma establece (*atención a la discriminación múltiple, respuesta integral y coordinada, respeto y no revictimización, responsabilidad y participación de las mujeres supervivientes en el diseño y evaluación de los servicios y las políticas públicas dirigidas a la erradicación de la violencia contra las mujeres*). Pero, también, a 4) otras normativas, como son el **Convenio de Estambul** o el **Nuevo Informe de la Relatoría de las Naciones Unidas**, que ofrecen marcos aplicables para las actuaciones que se trabajan en este protocolo.

Tercero. Comprometerse, desde el ámbito competencial de cada una de las partes firmantes de este protocolo, a poner a disposición de las mujeres y menores supervivientes **recursos y servicios accesibles, suficientes y de calidad** para garantizar una atención integral, hasta su completa recuperación.

Cuarto. Capacitar en materia de igualdad y violencia contra las mujeres a quienes participan en el protocolo con el fin de: 1) facilitar la comprensión del fenómeno y mejorar la intervención que en el marco del mismo se realiza, impulsando acciones de formación en la Mancomunidad y/o facilitando la asistencia de estas personas técnicas, políticas, etc., a otras acciones o itinerarios de formación convocados desde otros organismos públicos; todo ello para que en última instancia pueda asegurarse el ejercicio efectivo de los derechos de las mujeres supervivientes y de sus hijas e hijos si las acompañan.

Quinto. Generar las condiciones para una adecuada **coordinación y colaboración** entre las partes firmantes de este protocolo, estableciendo pautas de actuación y herramientas de intervención, consensuadas, homogéneas y de calidad, acordes a sus respectivas competencias.

Sexto. Destinar los recursos materiales, humanos y técnicos necesarios para la implementación, seguimiento y evaluación de este protocolo, participar en las reuniones convocadas para ello y comprometerse de forma activa con los programas de trabajo que se establezcan.

Séptimo. Tener en cuenta, además de la **reparación individual** de los daños que las mujeres enfrentan como consecuencia de la violencia, la **reparación colectiva**, garantizando su no repetición y la no revictimización. Para lo que los agentes firmantes de este documento, no solo expresarán su rechazo público ante todas las manifestaciones de la violencia contra las mujeres, sino que además lo protocolizarán.

Octavo. Con el objeto de **dar operatividad** a este Protocolo –implementación, seguimiento y evaluación-, así como facilitar y hacer efectiva la coordinación; se crea, como órgano colegiado de trabajo, la **Mesa de Coordinación Local**. La finalidad de la misma es tener un espacio de trabajo conjunto entre personal técnico y personal político para la coordinación, puesta en común y mejora de la intervención en los casos de violencia contra las mujeres y sus hijos e hijas, si les acompañan.

La **Mesa de Coordinación Local** tendrá la siguiente **composición**:

- Servicio Social de la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga - Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea
- Centro de Salud de la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga - Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea.
- Centro de Salud Mental I-B (Burlada)
- Equipo de Atención a Víctimas de Violencia de Género (EAIV) Comarca de Pamplona y Zona Norte.
- Las diferentes fuerzas policiales con competencia en el territorio de la Mancomunidad

- Representación técnica de la persona designada como representante de la Mancomunidad en la Red por los Buenos Tratos para la actuación en los casos de violencia contra las mujeres y/o menores si las acompañan.
- Representación política de todos los Ayuntamientos. que firman este *I Protocolo para la actuación coordinada ante la violencia contra las mujeres en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga - Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea*

Cada área o entidad que integra dicha Mesa de Coordinación Local, designa a una persona que será quien la represente en este espacio de coordinación. **La presidencia** de la misma, la ostenta la persona concejala de igualdad, elegida en votación con mayoría simple de las diferentes concejalías de los Ayuntamientos de la Mancomunidad y cuya función es la de liderar los objetivos para los que se configuró la mesa, así como la dinamización de la misma –participación activa, propuestas, etc.-. La **secretaría** corresponde a la persona técnica designada como representante de la Mancomunidad, y será la encargada de redactar las actas, orden del día, convocatorias, etc.

Además, la Mesa de Coordinación Local podrá **invitar a participar**, en los casos que se estimen oportunos por parte de la totalidad de integrantes de la misma: 1) a otros Servicios Mancomunados que, aunque no gestionan recursos de atención directa en materia de violencia contra las mujeres, si pueden prevenirla y/o detectarla (Servicios Múltiples (alguacil), Euskera, Residuos, Cultura, Deporte, etc.). Y también, a organizaciones y/o personas expertas en la materia. Principalmente para asesoramientos específicos en función de los programas de trabajo y/o las necesidades identificadas en el marco de este protocolo.

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

- Conocer y facilitar; a) la **implementación del Protocolo**; b) los **procedimientos de actuación conjunta** de los diferentes ámbitos de intervención; c) así como su **seguimiento y evaluación**. Además, de fomentar las buenas prácticas que ya vienen realizándose e implementar posibles propuestas de mejoras al mismo.
- **Establecer criterios de actuación conjunta y coordinada** para la intervención en los casos de violencia contra las mujeres, especialmente en aquellos de alto riesgo (detección precoz y mejora tanto de la coordinación, como de la derivación).
- **Detectar y recoger las posibles incidencias**, desajustes o quejas **en la coordinación** del presente Protocolo; así como proponer las medidas de reorientación necesarias para su subsanación.
- **Trasladar las incidencias** que puedan darse, en relación al cumplimiento de este *I Protocolo para la actuación coordinada ante la violencia contra las mujeres, en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga - Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea*: 1) al Instituto Navarro para la Igualdad/Nafarroako Berdintasunerako (INAI/INABI); y 2) a la administración, servicio o recurso específico referido en dichas incidencias.

Las mismas, deben estar motivadas; votarse para su traslado –mayoría simple de las personas fijas, con derecho a voto (uno por recurso) en la Mesa de Coordinación Local-; y razonarse en documento acreditativo.

- **Analizar anualmente y, a través de un diagnóstico** -con información homogénea de todos los ámbitos-, llevar a cabo y un **informe** sobre: a) **la incidencia** de la violencia contra las mujeres en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga - Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea; b) **la intervención llevada a cabo** (incluidas las medidas de protección); c) **la situación actual** de las mujeres **supervivientes** y/o menores si las acompañan y d) así como la **implementación** progresiva de un **nuevo modelo de intervención** para la atención en los casos de violencia contra las mujeres y/o menores de las que dependan.
- **Elaborar y aprobar planes de trabajo bianuales** con el objetivo de: 1) **programar** todas las actuaciones en relación a la **intervención** en los casos de violencia contra las mujeres –ya sean estos relativos a la mejora en la misma, la implementación del nuevo modelo o la generación de herramientas de recogida de información, etc.-. Y 2) estructurar la implementación progresiva de este protocolo, de obligado cumplimiento.
- **Todas aquellas otras funciones que puedan establecerse de forma consensuada entre las partes**, a lo largo de la puesta en marcha de este Protocolo.

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

Para la **adopción de acuerdos** servirá la mayoría simple de las personas asistentes. Si hubiese empate, decidirá la persona secretaria de la Mesa de Coordinación Local, designada como representante de la Mancomunidad en la misma.

El protocolo se revisará bianualmente por la Mesa de Coordinación Local y su implementación se **evaluará** de forma externa **cada cuatro años**, por un agente especializado en materia de igualdad, violencia contra las mujeres y/o políticas públicas de igualdad.

Los diferentes Ayuntamientos de la Mancomunidad, destinará un presupuesto anual específico para la puesta en marcha de este *I Protocolo para la actuación coordinada ante la violencia contra las mujeres en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga - Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea*. Sin perjuicio de que otras instituciones y/o entidades firmantes, también podrán destinar parte de sus partidas económicas para desarrollar actividades derivadas de los Programas de trabajo bianuales.

Noveno. Se habilitarán **Redes u otro tipo de estructuras**, fuera del marco de este *I Protocolo para la actuación coordinada ante la violencia contra las mujeres en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga - Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea*, con el objetivo de impulsar acciones **que faciliten la ejecución, desarrollo y socialización del mismo** y en las que puedan participar además de las Administraciones Públicas, entidades y/u organismos de las diversas localidades.

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

Por la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga - Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea

Ángel Martín Unzue Ayanz

Por el Centro de Salud de Aoiz, de la Zona Básica del Servicio Navarro de Salud

Marta Lainez López

Por el Centro de Salud Mental de Burlada/Burlata

Vito Astrain Azparren

Por las Fuerzas de Seguridad con competencia en el territorio de la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga - Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea

Personas a designar

IV. Protocolo de Actuación para la atención en los casos de violencia contra las mujeres en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga - Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea

1. INTRODUCCIÓN

La finalidad que tiene este Protocolo es principalmente, la de consensuar, homogeneizar y coordinar en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga – Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea la intervención en los casos de violencia contra las mujeres y contra sus hijas e hijos en el caso de que las acompañen. Además, dicha intervención debe ser especializada, y realizarse con un Enfoque de Derechos Humanos, Género, Empoderamiento e Interseccionalidad.

Para ello, se establece este apartado punto IV. en el que se recoge, en base a la normativa referencial – prioritariamente el III Acuerdo Interinstitucional para la Coordinación ante la Violencia contra las Mujeres en Navarra y la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres-, todos aquellos aspectos que han de ser contemplados en la práctica tanto profesional como política, por las diferentes administraciones públicas, las diferentes concejalías y partidos políticos; así como los recursos, servicios y organizaciones que lo suscriben.

El mismo está dividido en tres apartados: uno primero que trabaja todo el tema de conceptualización, sujetos a los protege esta ley y las manifestaciones y tipologías de la violencia. Un segundo que aborda los Enfoques, Principios que rigen la acción y Modelo de intervención en los casos de violencia contra las mujeres en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga – Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea (*Enfoque de Derechos Humanos; Enfoque de género; Empoderamiento; Participación; Prohibición de discriminación y equilibrio territorial; Garantía presupuestaria; Debida diligencia; Responsabilidad; Prohibición expresa de la mediación; Credibilidad; Respeto y no revictimización; Interseccionalidad y atención a otras desigualdades discriminatorias*). Y en tercer y último lugar, los procedimientos de actuación por ámbitos (policial, social y de salud).

Todo lo recogido en este protocolo no sustituye, sino que amplifica, el marco en el que otros posibles procedimientos, protocolizaciones, estructuraciones de trabajo, etc. puedan darse entre las diferentes administraciones, recursos y servicios, así como entre y con las organizaciones de mujeres, feministas, sociales, etc.

2. CONCEPTUALIZACIÓN, SUJETOS PROTEGIBLES, MANIFESTACIONES Y TIPOLOGÍA DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

a. Introducción

Este protocolo utiliza la terminología de la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres; por tanto, los conceptos, manifestaciones y formas de violencia o tipologías que se recogen, se alinean principalmente con la norma foral, pero también con otras normativas -nacional, europea e internacional- que le es de aplicación, tal y como se ha recogido previamente en el apartado específico.

b. Conceptualización

Se entiende por **violencia contra las mujeres**, aquella que se ejerce contra estas por el hecho de serlo o que les afecta de forma desproporcionada como manifestación de la discriminación por motivo de género y que implique o pueda implicar daños o sufrimientos de naturaleza física, psicológica, sexual o económica, incluidas las amenazas, intimidaciones y coacciones o la privación arbitraria de la libertad, en la vida pública o privada. Las niñas y niños menores de edad también son víctimas supervivientes de dicha violencia contra las mujeres.

Entendemos por **mujeres víctimas de violencia**, aquellas que han sufrido consecuencias directas o en primera persona los actos violentos de uno o varios hombres; así como las hijas e hijos de estas y que convivan en el entorno violento; y que, dada su situación de vulnerabilidad, están directamente afectadas/os por dicha violencia.

Hablamos de **mujeres supervivientes de violencia**, refiriéndonos a aquellas que han emprendido un proceso de recuperación, con el objetivo de superar el proceso de violencia sufrida.

En este sentido, se considera clave trabajar con el concepto de **supervivientes de la violencia frente al de víctimas**; ya que, de esta forma, la intervención que se realiza, está focalizada en las potencialidades y recursos, y no tanto en las carencias. Se consideran supervivientes de la violencia, tal y como se ha recogido previamente:

- Las mujeres supervivientes, abandonen o no la relación de violencia
- Las hijas e hijos menores de las mujeres supervivientes

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

Son sujetos de esta Ley Foral para actuar contra la Violencia contra las mujeres, como se ha recogido previamente, aquellas que han sufrido las consecuencias directas o en primera persona de los actos violentos de algún varón/es, así como las hijas e hijos de estas, en el caso de que convivan en el entorno violento, cuando es:

1) El padre/figura análoga (novio de la madre, por ejemplo) o 2) familia extensa que ostente el rol de figura de autoridad en el hogar (tío, abuelo, etc.), quienes la ejerzan. También dicha violencia puede ser llevada a cabo 3) por un varón que no pertenezca a la familia, ni al entorno familiar (maestro, monitor, desconocido, etc.).

d. Manifestaciones y tipologías de la violencia contra las mujeres

En relación a las manifestaciones y tipologías de la violencia contra las mujeres, se ha optado en este *I Protocolo para la actuación coordinada ante la violencia contra las mujeres en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga - Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea*, por abordar fundamentalmente aquellas más prevalentes en el territorio, siendo estas la violencia dentro de las relaciones de pareja y la violencia sexual. Pese a ello, sólo se tomarán en cuenta para violencias específicas tanto otros protocolos marcos de actuación en Navarra (*Protocolo de coordinación y actuación con mujeres y niñas víctimas de trata con fines de explotación sexual* y el *Protocolo para la prevención y actuación ante la mutilación genital femenina*); como aquellos procedimientos que faciliten la intervención coordinada, en *todas las formas de violencia contra las mujeres* (simbólica, social, obstétrica, online, etc.).

Se consideran **manifestaciones de la violencia** contra las mujeres en la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres, las siguientes:

- **La violencia en la pareja o ex pareja.** Todas aquellas violencias (psicológica, social, sexual, económica, viral y/o física) ejercida contra una mujer por el hombre que es o ha sido su cónyuge o con el que mantiene o ha mantenido relaciones similares de afectividad (cónyuge o figura análoga), con o sin convivencia; incluida su repercusión en los niños y las niñas que conviven en el entorno violento (sean o no estas/os sus hijas/os).
- **Las diferentes manifestaciones de la violencia sexual.** La violencia sexual contra mujeres y niñas incluye la agresión sexual, el abuso sexual y el acoso sexual en el ámbito laboral, educativo y el abuso sexual cometido en las esferas familiar, comunitaria, educativa, laboral, así como en el espacio público.
- **El feminicidio.** Comprende al conjunto de delitos de lesa humanidad cometidos por hombres contra mujeres, por el hecho de serlo; lo que revela que la base de la violencia es la discriminación por motivos de género. Y reúne crímenes, secuestros, desapariciones, etc. que mayoritariamente tienen lugar en el ámbito de la pareja o ex pareja, aunque no siempre (asesinatos vinculados a la violencia sexual, asesinatos en el ámbito de la prostitución, aquellos por motivos de honor, el infanticidio de niñas y las muertes por motivos de dote, etc.). Y que suceden como culminación de una situación caracterizada por la violación reiterada y sistemática de los Derechos Humanos de las mujeres.

- **La trata de mujeres y niñas.** La captación, transporte, traslado, acogimiento o recepción de mujeres o niñas, incluido el intercambio o la transferencia de control sobre estas personas; por medio de amenazas o uso de la fuerza u otras formas de coacción, el rapto, el fraude, el engaño, el abuso de poder o situación de vulnerabilidad, o mediante la entrega o recepción de pagos o beneficios para obtener el consentimiento de una persona que posea el control sobre las mujeres o niñas; con la finalidad de explotación sexual, laboral o matrimonio servil.
- **La explotación sexual.** La obtención de beneficios financieros o de otra índole por la participación de mujeres y niñas mediante la utilización de la violencia, la intimidación, el engaño o el abuso de una situación de superioridad o de vulnerabilidad de la víctima, en el ejercicio de la prostitución, la servidumbre sexual, u otro tipo de servicios sexuales, incluidos actos pornográficos o la producción de material pornográfico.
- **Matrimonio a edad temprana, matrimonio concertado o forzado.** Se entiende por el mismo, aquel matrimonio en el que no ha existido un consentimiento libre y pleno para su celebración porque: a) ha sido fruto de un acuerdo entre terceras personas, ajeno a la voluntad de la mujer y/o niña menor, b) porque se celebra bajo condiciones de intimidación y/o violencia; y c) porque no se ha alcanzado la edad prevista legalmente en la normativa estatal para otorgar dicho consentimiento.
- **Mutilación genital femenina.** Cualquier procedimiento que implique o pueda implicar una eliminación total o parcial de los genitales femeninos o produzca lesiones en los mismos, aunque exista consentimiento expreso o tácito de la mujer o la niña.
- **Cualquier otra forma de violencia** que lesione o sea susceptible de lesionar la dignidad, la integridad o la libertad de las mujeres, que se halle prevista en los Tratados internacionales, en el Código Penal español o en la Normativa estatal o foral.

Las tipologías de la violencia contra las mujeres y que se recogen en la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres son las siguientes:

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

- **Violencia sexual:** Cualquier acto de naturaleza sexual no consentido (abusos, acoso, violaciones, etc.), en la que medie violencia, intimidación, prevalencia o manipulación emocional, incluida la exhibición, la observación y la imposición de relaciones sexuales.

3. ENFOQUES Y PRINCIPIOS QUE RIGEN LA ACCIÓN EN LOS CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN LA MANCOMUNIDAD DE SERVICIOS SOCIALES DE IZAGA – GIZARTE ZERBITZUEN MANKOMUNITATEA

a. Introducción

La actuación institucional, profesional y también social frente a la violencia contra las mujeres y/o menores en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga - Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea, se establece en torno a dos marcos jurídicos de especial relevancia: el primero, el III Acuerdo Interinstitucional para la coordinación ante la violencia contra las mujeres en Navarra; y el segundo, la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres. Por ello, dicha actuación institucional debe partir nos sólo de un marco orientado en el respeto, la protección y la promoción de los Derechos Humanos; sino también centrado en el **Empoderamiento**, estrategia clave para la erradicación de esta violencia. Además, dicha actuación, debe regirse por varios **principios rectores** como son los de: *debida diligencia; prohibición de discriminación; garantía presupuestaria; y responsabilidad; o los de intervención social concreta* como: *el de participación; interseccionalidad y atención a otras desigualdades discriminatorias; enfoque de género y prohibición expresa de la mediación; credibilidad; y respeto y no revictimización*. Y cuya aplicación supone que, **todas las partes firmantes** de este *I Protocolo para la actuación coordinada ante la violencia contra las mujeres* en esta mancomunidad, **tienen en cuenta en su actuación**, las pautas que a continuación se señalan para cada principio; constituyendo todas ellas el marco para un nuevo enfoque y modelo de intervención.

b. Enfoques y principios que rigen la acción en los casos de violencia contra las mujeres

Los enfoques y principios que rigen la acción en los casos de violencia de género en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga - Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea son, tal y como recoge la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril para actuar contra la violencia hacia las mujeres, los siguientes: *Enfoque de Derechos Humanos; Enfoque de género; Empoderamiento; Participación; Prohibición de discriminación y equilibrio territorial; Garantía presupuestaria; Debida diligencia; Responsabilidad; Prohibición expresa de la mediación; Credibilidad; Respeto y no revictimización; Interseccionalidad y atención a otras desigualdades discriminatorias*.

La implementación progresiva de dichos principios en el conjunto de los recursos de la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga - Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea que suscriben este protocolo, supone no solo su aplicación práctica en la intervención diaria, sino también la revisión del modelo existente y su mejora. Resultando para ello clave, que el fin último de la intervención realizada sea el empoderamiento y el derecho de las mujeres y sus hijas/os en el caso de que las acompañen, a vivir vidas libres de violencias.

Pero además, que dichas mujeres sean el centro de la atención, y puedan ser respetados sus procesos, decisiones y tiempos; sean cuales sean sus circunstancias vitales. Resultando clave en este sentido la responsabilidad del personal técnico a la hora de llevar a cabo su trabajo.

- **Enfoque Derechos Humanos**

- La actuación profesional en el marco de este protocolo se realizará, por parte de todos los recursos disponibles en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga - Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea, desde el respeto, protección y promoción de los Derechos Humanos de las mujeres y de sus hijas e hijos en el caso de que las/os tengan.
- La atención debe ser integral, coordinada, especializada, de calidad, funcional, rápida, personalizada, y supervisada; para lo que será necesaria la capacitación de las y los profesionales intervinientes.
- Se evitará la revictimización, garantizando el anonimato y evitando la violencia de la burocracia administrativa.
- Se respetará la decisión de las mujeres de interponer o no una denuncia. En ningún caso se debe ejercer presión sobre las mujeres y/o menores supervivientes que acuden a los servicios para que la interpongan.
- Se garantizará su seguridad, evitando ponerlas en riesgo.

- **Enfoque de género**

- Se tendrá en cuenta siempre las necesidades, diversidad y diferentes realidades de las mujeres; valorando que cada una de ellas es única y tiene su propio proceso y fomentando la autonomía, autogestión, toma de decisiones vitales y autocuidado.
- La atención de los casos de violencia contra las mujeres debe ser prioritaria, rápida y personalizada. Promoviendo la reducción de los trámites administrativos para el acceso de las mujeres a los recursos públicos.
- Erradicar a través de la formación de las personas profesionales en los recursos, enfoques paternalistas y asistencialistas; así como estereotipos sobre las mujeres supervivientes. Principalmente la existencia de un “supuesto perfil” de mujeres víctimas supervivientes: mujeres migrantes, empobrecidas, con criaturas, sin estudios, etc.; y de la acumulación en estas de unas supuestas características: carentes, no autónomas, dependientes, vulnerables, etc.

- Se procurará atender a las mujeres a solas, en espacios adecuados que faciliten la comunicación, el respeto a la intimidad y que permitan generar una relación de confianza entre las supervivientes y el o la profesional que las acompaña. Teniendo especialmente en cuenta que las mujeres madres, pueden acudir a los recursos y servicios acompañadas de sus hijas o hijos y por ello, es necesario: a) articular también espacios adecuados para las criaturas, separados de los espacios donde se atiende a las mujeres; y b) atender también a dichas/os menores. En el caso de que no haya otra posibilidad que atender a la madre con las criaturas, algo no aconsejado como se ha recogido previamente, se tendrá en cuenta que dichas/os hijas/os también son supervivientes de violencia.
- Se tomará en consideración que las mujeres no suelen manifestar expresamente estar enfrentando violencia; que tienen en algunas ocasiones dificultades para verbalizarla y ponerle nombre y/o que, a veces, no son conscientes de enfrentarla. Cuando exista sospecha de que están vivenciando violencia contra ellas o contra sus hijas/os, se utilizarán preguntas que faciliten que esta situación se verbalice y se hará un seguimiento permanente del caso; prestando atención a otros indicadores (motivos de consulta, repetición de lesiones, incongruencias entre las lesiones y su origen, etc.). Siendo importante no insistir en la situación de violencia, en caso de negación y abordarlo en citas periódicas y poco a poco; ya que si se presiona a la mujer superviviente, puede que no vuelva a buscar el apoyo de los servicios públicos o que incluso llegue a ser violentada por estos; y generándose a través de la intervención una mayor situación de aislamiento y vulnerabilidad.
- El conjunto de administraciones, recursos y servicios que firman el protocolo organizarán la atención de forma que puedan dedicar a los casos de violencia contra mujeres y/o menores todo el tiempo que éstos requieran; respetándose los tiempos y ritmos de las supervivientes, dando credibilidad a sus relatos y no juzgando o restando valor a sus decisiones.
- Se evitará, la generación de falsas esperanzas o incorrectas expectativas en las mujeres y/o menores, para lo que se buscará la complementariedad de los mensajes proporcionados desde los diferentes ámbitos de intervención; respetando la directriz trazada en el trabajo en Red, adaptándolo a cada ámbito de especialización, y además generando espacios habituales para la formación y la implementación de enfoques conjuntos de intervención, basados en la autocrítica, la mejora continua, así como en la implementación y ampliación de estrategias o buenas prácticas.
- Es clave abordar dentro de la intervención, la culpa, la vergüenza y el miedo, como herramienta no sólo para la recuperación del autoconcepto y la autoestima, sino también para abordar su proceso como algo estructural.

- **Empoderamiento**
 - La intervención profesional colocará en el centro a las mujeres, y en el caso de que las acompañen a sus hijas e hijos menores supervivientes, puesto que son las personas protagonistas de sus vidas y experiencias. Tanto de aquellas que deciden salir de la relación violenta, como de aquellas otras que, permaneciendo en la misma, deseen poder conseguir una mejor posición dentro de esta (especial atención en estos casos a las mujeres en situación de interseccionalidad: mujeres mayores, mujeres en situación de discapacidad, exclusión social, etc.).

- **Participación**
 - Será central y se tendrá en cuenta la opinión de las mujeres supervivientes, así como la se recogerá para mejorar la valoración que estas realizan de la atención prestada en el marco de este protocolo.
 - La decisión de poner una denuncia es de las mujeres y esta se respetará. Desde todos los servicios, se dará información homogénea, clara y detallada de lo que dicha interposición de denuncia supone (consecuencias principalmente, pero también procedimiento que van a enfrentar, etc.), evitando así las duplicidades o la información contradictoria. Esta información debe consensuarse por parte de todos los servicios y recursos de la Mancomunidad y recogerse en un documento para que sea conjunta y homogénea; evitando crear falsas expectativas en las mujeres. Y en el caso de que estas no sientan que este es el momento para interponer una denuncia, porque consideran que no están preparadas para ello, tiene derecho a recibir ayuda para poder reflexionar sobre su situación; respetándose por las/os profesionales, sus decisiones y su ritmo.

- **Prohibición de discriminación y equilibrio territorial**
 - En la intervención profesional quedan prohibidas actuaciones donde se observen directa o indirectamente discriminaciones basadas en el género y en otras desigualdades que además de la violencia, puedan enfrentar las mujeres como: edad, origen, migración, situación administrativa irregular, lengua, religión y/o cultura, clase social, situación económica y/o nivel de estudios, estado de salud y diversidad funcional, orientación sexual e identidad de género, entre otras.
 - La intervención reconocerá y hará factible el derecho de todas las mujeres, a acceder al conjunto de recursos y servicios de la red pública de atención, protección y recuperación, independientemente del lugar en el que vivan. Siendo este principio especialmente destacable en la zona rural, como es el caso de la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga - Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea.

- **Garantía presupuestaria**
 - Las instituciones de la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga - Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea mantendrán, dentro del máximo respeto a sus respectivas competencias y, en especial, a la independencia judicial, un compromiso evidenciable de financiación que permita un cumplimiento eficaz y eficiente de los compromisos recogidos en este I Protocolo para la actuación coordinada ante la violencia contra las mujeres en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga - Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea.
 - Dicha garantía presupuestaria debe ser suficiente para el cumplimiento de este I protocolo de coordinación en los casos de violencia contra las mujeres, sino también para su socialización entre toda la población y la formación (continua y adaptada a su nivel y necesidades existentes), de las personas que lo implementan (personal técnico, políticos, sociedad civil organizada, etc.).

- **Debida diligencia**
 - El cumplimiento del principio de debida diligencia, se extenderá a todas las partes firmantes del protocolo, para que la respuesta de todo el sistema de atención a la violencia contra las mujeres y/o menores si las acompañan, en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga - Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea, sea homogénea y esté coordinada.

- **Responsabilidad**
 - Las instituciones que firman el protocolo, en colaboración y coordinación con otros recursos públicos, garantizarán que la atención que se preste a las mujeres supervivientes de violencia contra ellas es, no solo especializada; sino que además es llevada a cabo por personas profesionales capacitadas para implementar el modelo de intervención propuesto en este protocolo. Para ello, se hace indispensable, no sólo una formación continua a todo el personal que interviene en estos casos, sino también la supervisión, evaluación y seguimiento de dicho protocolo.

- **Prohibición expresa de la mediación**
 - La mediación está prohibida en los casos de violencia contra las mujeres, por lo tanto, la terapia de pareja, la mediación familiar o cualquier otra estrategia de intervención que se realice con el mismo objetivo, no se contemplan como parte del modelo de atención de este *I Protocolo para la actuación coordinada ante la violencia contra las mujeres en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga - Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea*.

- **Credibilidad**

- La atención estará basada en la credibilidad del discurso de las mujeres y/o de las/os menores supervivientes, no poniéndolo en duda, ni emitiendo juicios en este sentido; además de tener en cuenta la percepción individual del peligro o riesgo; no infravalorándola.
- Se tendrá en cuenta y problematizará la falta estructural de credibilidad de las mujeres, pero principalmente en dos situaciones: 1) cuando se trata de violencia psicológica, debiendo implementarse recursos y estrategias para reducir la dificultad derivada de la falta de pruebas suficientes o visibles que la demuestren. Dicha falta de credibilidad es importante que se revise en todos los ámbitos, pero en especial en aquellos que atienden de urgencia y/o de forma especializada. Y 2) cuando se trata de mujeres que acumulan situaciones de dificultad añadidas para que sus relatos se consideren “creíbles”, en especial:
 - a) Mujeres con discapacidad intelectual o en situación de salud mental: y que socialmente son consideradas “mujeres mentalmente infantiles o incoherentes”; ya que, derivado de la propia discapacidad pueden vivenciar situaciones de falta de retención memorística, incomprensión de las preguntas que se les realiza porque no están adaptadas o incomprensión por parte de las/os profesionales que las atienden de la discapacidad o de posibles comportamientos asociados a esta (movimientos, sonidos, tocs, tics, etc.). Y b) Mujeres consideradas socialmente “malas mujeres” y por tanto, “poco fiables”, puesto que se encuentran en situación de consumos o en el ejercicio de la prostitución, etc.
- En todos los casos, es esencial, escuchar a la mujer y no juzgarla, aceptando la diversidad existente en la mitad de la población, evitando estereotipos sexistas, juicios de valor o gestionando dificultades profesionales que pueden condicionar la intervención (frustración por no entender lo que dicen o por no comprender desde donde lo dicen, o por sobrecarga laboral, ratios y/o falta de tiempo para estas atenciones complejas, etc.).

- **Respeto y no revictimización**

- Se generará un espacio y clima de confianza, adecuado para la intervención tanto con las mujeres supervivientes, como con sus hijos e hijas, en el caso de que los tengan.
- Se llevará a cabo una intervención bajo el denominado *trabajo individual de casos*. Es decir una atención personalizada y específica, en la que las mujeres y/o menores estén en el centro y participen en el diseño de su propio itinerario y conocimiento del mismo; y cuenten con el apoyo de personas profesionales de referencia en los recursos.
- Se posibilitará que las mujeres supervivientes puedan comunicarse con los y las profesionales en su idioma habitual o forma/estilo comunicativo, poniendo los medios adecuados para ello (traducción profesional y presencial, entre otros).

- El conjunto de profesionales que atienden coordinadamente situaciones de violencia contra las mujeres y/o menores, tienen que entender que los procesos de salida de la violencia pueden tener retrocesos, y contemplar la posibilidad de la repetición de parejas violentas. Esta dinámica está relacionada con el propio proceso de violencia y con el aprendizaje de la misma, principalmente cuando: 1) se ha vivido desde tiempos muy tempranos (de niñas en casa, etc.); 2) durante mucho tiempo (no tiene las mismas consecuencias haber estado en una relación violenta 5 años que 40); 3) que la misma haya tenido lugar en varios ámbitos vitales (en el hogar, en la escuela, en el mercado de trabajo, en las relaciones de pareja); y 4) habiendo interiorizado lo que repetía el agresor/es: *“no vales nada, te lo mereces, no aspiras a nada mejor o quién te va a querer a ti”*.
 - Se trabajarán también los casos en los que tenga lugar la denominada indefensión aprendida. Es decir, situaciones en las que la violencia tiene lugar en etapas muy tempranas y para la supervivencia, las mujeres y niñas/os naturalizan, dada la estructura social y psíquica fomentada, las situaciones de control y ejercicio de violencia sobre ellas/os. Lo que intensifica la vulnerabilidad al abuso posterior y aumenta las dificultades para reconocer o ser conscientes de que vivencian dicha violencia. Es importante entender estos procesos, para evitar así culpabilizar a las mujeres por ello (incardinar relaciones con hombres violentos, dejar el recurso o la intervención y volver con el agresor, etc.).
 - Se considera crucial, la revisión por parte de las personas profesionales de los propios estereotipos y prejuicios en torno al género y a la violencia contra las mujeres; a través, principalmente de la formación, pero también del impulso de la competencia profesional de la autocrítica constructiva; así como del desarrollo de posibles propuestas de mejora y fomento de buenas prácticas. Y también, la problematización y la atención a la frustración que a los y las profesionales les produce, que las mujeres soliciten *“sus tiempos”* y/o tomen decisiones que resultan contrarias al objetivo que desde el recurso se tenía planteado inicialmente. Siendo clave, ser autocríticas/os, flexibles y revisar la posición que se ocupa en el proceso y que es la de acompañamiento; y no la de liderazgo o de figura central.
 - Se trasladará a las mujeres, durante todo el proceso y a través de los canales más adecuados, ratificándose que tienen derecho a una vida libre y sin violencia.
 - Se contemplarán, como parte del proceso de reparación, medidas dirigidas a la ciudadanía para el resarcimiento colectivo del daño.
- **Interseccionalidad y atención a otras desigualdades discriminatorias**
 - Desde el reconocimiento a que las mujeres pueden enfrentar múltiples desigualdades (*interseccionalidad*), la intervención profesional se desplegará de forma no asistencialista, ni paternalista, ni misógina, ni machista, ni etnocéntrica.

- Se priorizará la intervención o se atenderá de forma especialmente intensa a los grupos de mujeres estructuralmente más vulnerables como pueden ser mujeres en situación de riesgo y/o exclusión social; mujeres jóvenes y mayores; mujeres con diversidad funcional, especialmente intelectual y/o mental; mujeres migrantes en situación de irregularidad administrativa; mujeres de etnia gitana que se casan muy jóvenes y sin finalizar los estudios básicos; mujeres supervivientes de abusos sexuales; mujeres que por su situación se encuentran más aisladas socialmente, algo que hay que tener especialmente en cuenta en el área rural y/o mujeres que cumplen con el rol de “cuidadoras”, etc.
- Será necesaria la adaptación de los recursos a las necesidades de las mujeres en situación de interseccionalidad, para una implementación adecuada de este I Protocolo para la actuación coordinada ante la violencia contra las mujeres en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga - Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea.

V. Procedimientos de actuación por ámbitos claves

En este apartado relativo a los procedimientos de actuación se establece cuáles van a ser los pasos claves en la coordinación que van a llevar a cabo aquellos ámbitos que habitualmente atienden los casos de violencia contra las mujeres en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga - Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea como son: 1) el ámbito Policial, 2) el ámbito Social, y 3) el ámbito de Salud. Dicha coordinación recoge dos líneas de trabajo paralelas: por un lado, estructurar cuáles son las funciones específicas en la coordinación de dichos ámbitos claves (policial, social y salud). Y por otro lado, pautar la coordinación con otros recursos relevantes para el abordaje de la violencia contra las mujeres que compete a ese ámbito, pero también con recursos de otros ámbitos.

En relación al procedimiento de actuación coordinada por ámbitos en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga - Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea, es importante tener en cuenta algunas cuestiones previas como son:

1. El cumplimiento del marco normativo vigente en la coordinación llevada a cabo en relación: a) las mujeres supervivientes-víctimas de violencia, así como sus hijas e hijos en el caso de que estas/os las acompañen; objeto último de este protocolo. b) al personal técnico y político de las diferentes administraciones públicas que tienen respecto a este, derechos y obligaciones. Y c) a la protección de datos y la garantía de la confidencialidad de la información en la coordinación.
2. La necesidad de atender las propuestas recogidas en el *Informe sobre el análisis realizado en relación al modelo de intervención en los casos de violencia contra las mujeres en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga - Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea* (Anexo 2.), que recoge los resultados del diagnóstico previo realizado en la localidad para el desarrollo del *I Protocolo para la actuación coordinada ante la violencia contra las mujeres en dicha Mancomunidad*.
3. En el caso de tener que realizar derivaciones, la prioritaria será al EAIIV del Área de la Comarca de Pamplona, Noroeste y Noreste; por ser este el equipo referente especializado en violencia contra las mujeres y que cuenta con profesionales formados de lo social, de la psicología, de lo jurídico, etc.
4. Todos los ámbitos que se detallan en este procedimiento de actuación coordinada siguen el mismo esquema, en el que se recogen cinco elementos claves: 1) finalidad de la coordinación, 2) marco normativo vigente específico; 3) funciones del servicio y los recursos con los que cuenta, 4) pautas de coordinación y 5) criterios y principios que rigen la atención.

Para terminar, se quiere hacer especial hincapié en este punto, en la situación de zona rural despoblada de la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga - Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea, y que es importante tener en cuenta no solo en relación al tema de la centralización de recursos y la complejidad del acceso a los mismos; sino también en respecto al aislamiento y la dificultad en la detección y la atención.

1. ÁMBITO POLICIAL

a. Finalidad de la coordinación

Pautar y homogeneizar la coordinación con los **recursos de ámbito policial** (supramunicipal); así como con aquellos **claves con los que este se relaciona** (Servicios Sociales, EAIV, etc.); con el objetivo de mejorar la intervención que desde el mismo se realiza.

b. Marco normativo específico

La normativa vigente de obligado cumplimiento específica de este ámbito, es la relativa al nivel foral y estatal existente.

c. Funciones del servicio de Policías y recursos con los que este cuenta

Las funciones principales de este servicio son las que a continuación se recogen:

- La primera y principal sería la de **protección policial efectiva** de las mujeres supervivientes de violencia contra ellas, también contra sus hijas/os menores si los tiene.
- La **atención** a las cuatro **puertas de entrada** de los casos de violencia contra las mujeres en el ámbito policial:
 - Llamadas de mujeres supervivientes, familiares o cualquier otra persona testigo de los hechos al teléfono 092 o al 112 SOS Navarra.
 - Detección de un caso por intervención policial.
 - Presentación de la/s superviviente/s en dependencias policiales.
 - Derivación por parte de los Servicios Sociales, requerimientos judiciales y cualquier otra fuente de información.
- **Detención** de los hombres **agresores**.
- **Intervención con las mujeres y/o menores**
 - Contener emocionalmente y transmitir seguridad.
 - Creer sus relatos.
 - Acompañar y trasladar a otros servicios como Centro de Salud, Juzgados, Recursos de acogida, etc.
 - Informar verbalmente y por escrito a las mujeres de forma clara y accesible, sin dar falsas esperanzas, sobre sus derechos y las pautas para su ejercicio (interposición de denuncia, asesoramiento y asistencia jurídica gratuita (SAM), derecho de solicitar orden de protección, recursos existentes, etc.).

- **Investigación** de los hechos denunciados.
- Realización de **valoraciones policiales de riesgo**, evaluación de la evolución de dichas valoraciones, así como el **seguimiento de las medidas de protección policial** establecidas en función del nivel de riesgo identificado a través de **VioGen**.
- **Informar/formar** sobre **estrategias útiles para la seguridad de las mujeres supervivientes** (cambio de rutinas: tienda, calles, horarios, etc.).
- **Coordinación** en la actuación con otros Cuerpos policiales, y con otros servicios (Servicios Sociales, EAIIV, etc.).
- **La atención inmediata y de calidad en la interposición de la denuncia.**

Espacios y equipamientos

- Las **dependencias policiales** donde se lleva a cabo la atención de las mujeres supervivientes serán adecuadas para la realización de la/s entrevista/s, en un ambiente en el que la confidencialidad y la intimidad se garanticen.
- Se procurará **atender de forma inmediata** los casos de violencia contra las mujeres, y se evitará en la medida de lo posible que estas esperen en espacios comunes destinados a otros sucesos, delitos, etc.
- Las supervivientes, **en ninguna fase de la intervención** en el ámbito policial (atención de urgencia, seguimiento del nivel de riesgo, etc.), **podrán ser atendidas en presencia de sus hijas y/o hijos**. Si estas/os la acompañan serán acomodadas/os en una sala separada, preferentemente en compañía de alguna figura de referencia (familiar, educativa, social, etc.) y en el caso de no poder contar con esta, de algún/a agente, preferiblemente con formación en violencia contra las mujeres. No puede olvidarse que dichas/os menores son supervivientes de violencia.
- Se procurará **la mayor normalización en la protección** de las mujeres y menores supervivientes de violencia, por lo que en la medida de lo posible los procesos de acompañamiento se realizarán de paisano o con coches no diferenciales.
- Se establecerán cauces para la realización de la/s entrevista/s accesibles para todas las mujeres:
 - En el caso de que se atienda a **mujeres migrantes que hablen otros idiomas** que no sea el castellano, se solicitará la traducción a través de los recursos existentes. En ningún caso las/os hijas/os podrán realizar este papel. Si se cuenta con materiales informativos en su idioma se le entregarán.
 - En el caso de que se atienda a **mujeres en situación de diversidad funcional** que pueda tener consecuencias en la comprensión de su relato (habla, hilo conductor, etc.), se solicitará apoyo a entidades referentes de la discapacidad.

En ningún caso la pareja o la familia podrá realizar este papel. Si se cuenta con materiales informativos en braille o en lectura fácil se le entregarán.

- **Progresivamente se irán introduciendo mejoras** para que los **recursos del ámbito policial** (dependencias, coches, información escrita (folletos), etc.) **sean accesibles para todas las mujeres**, también para aquellas en situación de interseccionalidad (diversidad funcional (física (barreras arquitectónicas), auditivas (lengua de signos), intelectual (lectura fácil), origen migrante (idioma), etc.).

d. Procedimiento de la actuación coordinada

Interna (dentro del ámbito policial local)

- La atención se realizará por parte de **personal especializado en violencia contra las mujeres**. Procurando cubrir todos los turnos. Y priorizándose la atención por parte de la Policía Foral.
- Se fomentará que los diferentes cuerpos policiales conozcan este protocolo para que puedan implementarlo.
- La **supervisión profesional** se considera debe ser una herramienta clave, ya que previene dificultades como por ejemplo el *burning* profesional.

Externa con otros recursos de ámbito policial autonómico o estatal

- **La coordinación entre los cuerpos policiales, en los casos de violencia contra las mujeres**, se realiza principalmente a través del Sistema de Seguimiento Integral para los casos de Violencia de género del Ministerio del Interior, y más conocido como **Sistema VioGen**.
- **El cuerpo policial que atienda el caso realizará la evaluación del riesgo**.
- Se procurará **mantener un cuerpo policial de referencia** para toda la intervención.

Externa con otros recursos de diversos ámbitos mancomunados y supramunicipales

- Las Policías deberán **coordinarse con los Servicios Sociales de Izaga**, cumpliendo todos los requisitos legales y con el consentimiento de las mujeres, sobre todo para derivar:
 - a) Casos de violencia contra las mujeres en los que es necesario hacer un seguimiento (VioGen, riesgo para la mujer y/o para las/os menores (vigilancia del centro educativo, etc.);
 - b) Casos en los que se sospeche que la misma se da, aunque no se exprese abiertamente.
- Las Policías también **se coordinarán con el EAIV de referencia**, cumpliendo todos los requisitos legales y con el consentimiento de las mujeres; sobre todo para derivar aquellos casos de violencia abiertamente expresada, resultando ser este recurso supramunicipal el de referencia.

e. Criterios y principios que rigen la atención

- La atención policial debe ser **respetuosa, calidad y eficaz**.
- Se **garantizará el derecho a la intimidad**.
- El **principio de credibilidad** guiará la intervención policial.
- **Se evitarán juicios, objeciones, cuestionamientos** sobre el relato de las mujeres, también **apabullarlas con excesiva información o darles falsas esperanzas**; para lo que habrá que respetar sus tiempos y procesos, además de ceñirse a la información necesaria colectivamente consensuada.
- La **intervención que se realice será individual y del caso específico** a través de una Programa de protección personalizado.
- Deberá llevarse a cabo un **trabajo de reflexión individual y colectiva para la erradicación de ideas estereotipadas** sobre la violencia contra las mujeres (denuncias falsas, las mujeres también ejercen violencia de género, etc.) o la **invisibilización de ciertas violencias** (psicológica principalmente).
- **Se abordarán también las posibles resistencias personales y colectivas** en la intervención realizada en los casos de violencia contra las mujeres (falta de credibilidad, atenciones paternalistas, etc.).
- **Se recogerán datos estadísticos digitalmente**, a través de una **plantilla** común consensuada para todas las administraciones municipales, generada específicamente para ello.
- Si se quiere interponer denuncia:
 - Se **evitará la revictimización** por la duplicidad del relato poniéndose en contacto con la fuerza de seguridad que la mujer establezca, y si le es indiferente, con aquella que garantice una intervención especializada, rápida y eficiente; para que desde la instancia pertinente preferente se interponga dicha denuncia.
 - Se le hará saber a la mujer que este **agente policial** será la persona de **referencia** en este ámbito, tratando de crear desde el principio una **relación de confianza**.
 - En el caso de que la mujer y/o las criaturas si las tiene, necesite **trasladarse** a alguna dependencia policial, judicial, de acogida, podrán ser acompañadas por este cuerpo local si así lo estiman.

2. ÁMBITO SOCIAL

a. Finalidad de la coordinación

Pautar y homogeneizar la coordinación tanto en los **recursos de ámbito social** (municipal y supramunicipal) como en los **recursos claves con los que este se relaciona** (Policial, Casa de Acogida, etc.); con el objetivo de mejorar la intervención que desde el mismo se realiza.

b. Marco normativo específico

En el caso de los Servicios Sociales no existe una normativa específica en relación a la violencia contra las mujeres, más allá de la recogida en este *I Protocolo para la actuación coordinada ante la violencia contra las mujeres en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga - Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea*. Pese a ello se destaca, dentro de la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres, el Título IV. Detección y atención de la violencia contra las mujeres, en su Capítulo II. Detección y Atención de la violencia contra las mujeres en los Servicios Sociales.

c. Funciones del ámbito de lo social municipal y supramunicipal

Funciones de la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga y recursos con los que este cuenta

- a) **Las funciones principales de este servicio son las que a continuación se recogen:**
- La primera y principal sería la **detección** a través de la plantilla de indicadores común para todos los servicios y **acompañamiento de los casos de violencia contra las mujeres y/o hijas/os** si las/os tienen.
 - **La atención a las tres puertas de entrada** de los casos de violencia contra las mujeres en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga:
 - Personificación de la mujer superviviente en los Servicios Sociales, para solicitar atención general o atención específica en violencia contra las mujeres.
 - Comunicación a través de la Policía o cualquier otro servicio, como Educación o Salud, etc.
 - Detección propia por las personas profesionales del servicio durante una intervención social.
 - **Intervención con las mujeres**
 - **Contener emocionalmente** y hacerle sentir que no está sola.
 - **Crear sus relatos.**
 - Acompañar a otros servicios cuando esto es necesario (Centro de Salud, Centros educativos, etc.).

- **Informar** verbalmente y por escrito a las mujeres de forma clara y accesible, a través de un documento con las cuestiones básicas desarrolladas y consensuado colectivamente, sobre:
 - El proceso de **interposición de denuncia**, haciéndole saber la no obligatoriedad de la misma.
 - La **solicitud de Orden de protección** en el caso de que la mujer así lo quiera.
 - La **acreditación de superviviente de violencia** y los derechos que esto le otorga. Dejando claro que esta no es necesaria para el acceso a los Recursos de Acogida, aunque sí para otras ayudas
 - Los **recursos que existen** para la atención en los casos de violencia contra las mujeres (ayudas residenciales, económicas, de vivienda y otras).
 - Sobre la **repercusión que tiene la violencia contra las mujeres**, en su vida propia y en la de sus **hijas/os** si las/os tiene; y sobre las **obligaciones** que: a) como madre ha adquirido frente a estas/os, y b) que la Administración tiene para su protección.
- Realizar el **seguimiento** cuando las supervivientes se encuentran:
 - En situación de *exclusión social*: Atender la cobertura de necesidades básicas (vivienda y economía prioritariamente); derivando al EAIIV asignado, el apoyo psicológico y jurídico.
 - En situación de *integración social*: Intensificando el seguimiento con las mujeres “normalizadas”, ya que tras la atención inicial y de urgencia, no se les suele hacer un acompañamiento porque, a priori, cuentan con recursos para lograr su recuperación.
 - En este sentido es importante no olvidar que las consecuencias de haber vivenciado violencia o estar vivenciándola en este momento, tiene consecuencias que perduran mucho tiempo y dejan importantes secuelas que hay que atender (aislamiento social y pérdida de redes y apoyos; secuelas psicológicas, etc.).
- Atender los malestares existentes y **acompañar procesos de reclamación frente a la intervención realizada** en algunos recursos públicos, fomentando el ejercicio de los derechos propios. Prestando especial atención a ámbitos en los que las mujeres supervivientes encuentran especiales escollos como son el Punto de Encuentro Familiar (PEF), la Judicatura, Servicio Navarro de Empleo, etc.
- **Recoger datos estadísticos digitalmente**, a través de una **plantilla** común consensuada para todas las administraciones municipales, recursos y servicios, generada específicamente para ello. Lo que facilita la comparativa y la investigación del fenómeno en todo el territorio de la Mancomunidad.

- **Llevar a cabo tareas de prevención y detección de la violencia contra las mujeres**, teniendo en cuenta especialmente la **idiosincrasia de la zona rural**, y más concretamente el **aislamiento**; así como **grupos poblacionales** especialmente destacados como son las mujeres mayores o la población joven. Realizando la intervención, para que tenga mayor impacto, en coordinación con otras áreas como Plataformas o Clubes de personas jubiladas; Educación, Organizaciones del municipio que trabajan con jóvenes, etc.
- **Trabajo con hombres agresores, principalmente** para dos cosas: 1) deconstrucción de masculinidad hegemónica. Y 2) en el caso de que tenga **hijas/os** las obligaciones que: a) como padre ha adquirido frente a estas/os, y b) que la Administración tiene para su protección.
- Cualquier otra que sirva para cubrir las **necesidades que se vayan detectando en la propia intervención** en los casos de violencia contra las mujeres o el trabajo con los hombres que han agredido.
- **Coordinación** en la actuación con otros recursos: a) de lo social y b) de otros ámbitos municipales o supramunicipales. En especial el EAIV, ya que atiende la parte psicológica y jurídica (información y asesoramiento, asistencia jurídica gratuita, etc.).

Espacios y equipamientos de la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga

El espacio donde se lleva a cabo la atención de las mujeres supervivientes serán adecuadas para la realización de la/s entrevista/s, en un ambiente en el que la confidencialidad y la intimidad se garanticen

- Se procurará **atender de forma inmediata** los casos de violencia contra las mujeres, y se evitará en la medida de lo posible que estas esperen en espacios comunes destinados a otros asuntos.
- Las supervivientes, **en ninguna fase de la intervención** (atención de urgencia, seguimiento del caso, etc.), **podrán ser atendidas en presencia de sus hijas y/o hijos**. Si estas/os la acompañan serán acomodadas/os en una sala separada, preferentemente en compañía de alguna figura de referencia (familiar, educativa, social, etc.) y en el caso de no poder contar con esta, de algún/a profesional del servicio, preferiblemente con formación en violencia contra las mujeres. En ningún caso se olvidará que dichas/os menores también son supervivientes de violencia contra ellas/os.
- Se establecerán cauces para la realización de la/s entrevista/s accesibles para todas las mujeres
 - En el caso de que se atienda a **mujeres migrantes que hablen otros idiomas** que no sea el castellano, se solicitará la traducción a través de los recursos existentes.
En ningún caso las/os hijas/os podrán realizar este papel. Si se cuenta con materiales informativos en su idioma se le entregarán.

- En el caso de que se atienda a **mujeres en situación de diversidad funcional** que pueda tener consecuencias en la comprensión de su relato (habla, hilo conductor, etc.), se solicitará apoyo a entidades referentes de la discapacidad. En ningún caso la pareja o la familia podrá realizar este papel. Si se cuenta con materiales informativos en braille o en lectura fácil se le entregarán.
- **Progresivamente se irán introduciendo mejoras** para que los **recursos del ámbito social** (espacios, materiales informativos (carteles, folletos), etc.) **sean accesibles para todas las mujeres**, también para aquellas en situación de interseccionalidad (diversidad funcional (física (barreras arquitectónicas), auditivas (lengua de signos), intelectual (lectura fácil), origen migrante (idioma), etc.).

Funciones del EAIV Zona Norte y Comarca de Pamplona

- **Atención multidisciplinar social, psicológica, jurídica y educativa técnica experta** en violencia contra las mujeres a lo largo de todo el proceso de recuperación.
- **Atención psicológica y educativa a las hijas e hijos** de las mujeres supervivientes.
- **Acompañamiento a recursos** cuando las mujeres lo solicitan, **principalmente al juzgado**, pero también a otros servicios municipales o supramunicipales cuando dichas mujeres y el caso lo requieran.
- **Asesoramiento especializado a profesionales** de todas las disciplinas.
- Aunque su labor principal **no es la prevención**, realizan presentaciones del servicio a alumnado (conocimiento del recurso y autodetección) y también a personas profesionales (educación, centros de salud, etc.) para que estas, una vez conocen el recurso, sean las que contacten directamente con el mismo cuando: 1) detecten un caso, 2) cuando tengan alguna consulta en relación a esta temática o 3) cuando tengan que derivar a una mujer, sin que esta tenga que pasar por otros/as profesionales. De esta forma, se evita la revictimización, que suele producirse cuando las mujeres son derivadas “de un servicio a otro”, y acaban perdiendo fuerzas para la salida del proceso, por cuestiones estructurales de organización.
- Acompañar procesos de **Empoderamiento**

d. Procedimiento de la actuación coordinada

Interna (dentro del ámbito social mancomunado)

- La atención se realizará por parte de **personal especializado en violencia contra las mujeres**.

- En el servicio existirá **una persona de referencia**, con **formación especializada**, encargada de la coordinación técnica con otros recursos municipales y supramunicipales.
- La persona de referencia **centralizará la atención** de los casos de violencia contra las mujeres, a excepción de aquellos en los que la persona usuaria quiera seguir siendo atendida por otra profesional, con la que previamente ha tenido el contacto y la relación. Pese a ello, los **casos complejos o los de “sospecha”** se llevarán a **reunión interna de equipo**, para cuidado de la usuaria y autocuidado del personal profesional. Todo ello siguiendo las indicaciones legales de protección de datos, secreto profesional, etc.
- En las entrevistas realizadas por las profesionales deberá utilizarse la **plantilla con los indicadores de detección** de los casos de violencia contra las mujeres
- Si se **detecta algún caso en otro programa del recurso** (Acogida, dependencia, etc.) la atención se complementa con la persona trabajadora social de referencia en el caso de violencia contra las mujeres.
- Todos los casos de violencia contra las mujeres deberán ser digitalmente **registrados**, siguiendo la plantilla común colectivamente establecida, con el objetivo de poder realizar un **seguimiento** y también tener **información sobre el fenómeno** en la mancomunidad (dinámicas, tendencias, estudios, etc.) (SIUSS y otras herramientas).
- Las personas profesionales del servicio tendrán **información actualizada sobre los recursos públicos** (preferentemente), mixtos y privados para la atención de los casos de violencia contra las mujeres de Navarra y específicos de la zona, principalmente estos; así como de su finalidad, criterios de acceso y/o derivación
- La **formación básica sobre género y violencia contra las mujeres debe ser obligatoria para toda la plantilla**; así como aquella relativa a la implementación de este protocolo. Además también habrá formación especializada (media y/avanzada) para el personal que ya tenga dicha formación básica, principalmente en torno a tres cuestiones: 1) colectivos de mujeres cuya violencia está especialmente invisibilizada (mujeres mayores, jóvenes, con diversidad funcional etc.); 2) intervención desde la perspectiva de género; y 3) herramientas claves para la intervención en los casos de violencia contra las mujeres (indicadores de detección, informes, entrevistas, etc.). Dicha formación debe ser **continua**, adaptada a los distintos niveles formativos de las personas profesionales y debe contemplar las nuevas incorporaciones.
- La **supervisión profesional** se considera una herramienta clave y prioritaria para las denominadas profesiones de ayuda.

Externa con otros recursos de ámbito social de la Mancomunidad y Supramunicipal

- EAIV Zona Norte y Comarca de Pamplona

En este punto, se ha considerado especialmente relevante volver a recoger la necesidad de tener en cuenta la idiosincrasia rural y las afectaciones que la misma puede tener en los casos de violencia contra las mujeres, en relación no sólo al

acceso a los recursos y servicios, sino también al posible control social o dificultad para mantener el caso en el anonimato. Situación que debe ser férreamente cuidada por parte del personal profesional, en la intervención directa y también en la coordinación con otros recursos de la zona o supramunicipales como es este caso.

○ **Pautas básicas de atención directa de los casos**

- **La primera cita es inmediata** (24-48h). Posteriormente a esta, entran en una lista de espera para poder acceder a profesionales como la psicóloga o la educadora. Durante ese espacio de tiempo, es la trabajadora social la que realiza el seguimiento del caso, proporcionando apoyo y acompañamiento sobre todo en el ámbito judicial, si lo necesitase. Además, dos días a la semana el servicio cuenta con profesionales de la **abogacía especializados/as** (Colegio de Abogados de Pamplona) para denuncias del ámbito penal y con el Servicio de Asistencia Jurídica Gratuita a Mujeres Víctimas de Violencia de género (SAM) para asesoramientos puntuales.
- Si la mujer y/o menores que pueden acompañarlas así lo necesitan, **las profesionales del servicio pueden trasladarse** a su municipio, sobre todo en la primera cita. Resultando este punto especialmente destacado en el caso de la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga - Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea.
- **La primera acogida** la realiza la Trabajadora social, que recoge y valora las **demandas-necesidades** de las mujeres y, tras dicha valoración, se les ofrecen distintas posibilidades: intervención, asesoramiento, etc.
- **Cuando el caso por su urgencia** o especial situación de vulnerabilidad (violencia sexual por ejemplo) **requiera una cita psicológica**, se procurará que la misma no supere las 2 semanas
- **No es necesario para poder ser usuaria del servicio, interponer denuncia ni estar separada**, sino que el trabajo que se realiza es para que puedan ser conscientes y tomar decisiones de manera autónoma, así como que puedan adquirir herramientas y poder hacer un trabajo de autocuidado.
- **No hay un tiempo límite de intervención**, lo cual tranquiliza a las mujeres. Además, las profesionales se adecuan a sus ritmos y se respetan, asimismo, los tiempos y procesos de cada una de ellas.
- Se llevarán a cabo **informes del estado de las mujeres** atendidas en el EAIIV, cuando estas los requieran. Se deberá atender a los plazos estipulados para la realización de los mismos (15 días mínimos de antelación)
- **Los Ejes claves de su intervención son tres:** 1) **acompañamiento** en aquellos momentos claves de la intervención como son: la interposición de denuncia y los juicios; 2) la **autonomía** y 3) el **empoderamiento**.

- **La coordinación de los casos derivados se realizará siguiendo una serie de pautas de actuación :**
 - **Reuniones** trimestrales sistematizadas, y urgentes en el caso de que alguna de las atenciones lo requiera.
 - **Notificación de la finalización de la intervención** a la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga.
- **Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga con el EAIV**
 - Desde la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga se realizarán **informes de derivación** para el EAIV de referencia, con el objetivo de evitar la revictimización.
 - En **casos de mujeres en situación de exclusión social** se derivará al EAIV el **apoyo psicológico** y jurídico; además de que con este recurso se coordinará conjuntamente: a) el acompañamiento psicosocial y 2) las necesidades del caso y los apoyos para la recuperación de dichas mujeres y menores.

Externa con otros recursos de diversos ámbitos municipales y supramunicipales

- **Ámbito Judicial y Policial**
 - La **solicitud de Orden de protección** en el caso de que la mujer quiere solicitarla, que se remitirá vía **fax al Juzgado** correspondiente de forma inmediata.
 - Derivación a la Sección de Asistencia a Víctimas del Delito (SAVD) o al Instituto de Psicología Jurídica Forense (PSIMAE) a aquellos **hombres que hayan agredido a sus mujeres** y que de forma voluntaria quieran participar en los programas terapéuticos específicos.
 - Derivación al **Servicio de Atención Jurídica a la Mujer (SAM)**.
- **Ámbito de Salud**
 - **Reuniones trimestrales** para el seguimiento de casos de violencia de género en mujeres. Si el caso requiere una cita de urgencia, la misma se lleva a cabo.
 - **Coordinación en los casos de “sospecha” o especialmente complejos** de violencia contra las mujeres, para actuar conjuntamente en la prevención, detección, atención y/o recuperación.
- **Ámbito Educativo**
 - Cuando existan por parte de la Dirección del Centro la **sospecha** de que alguna persona del mismo **está vivenciando violencia contra las mujeres** (alumnado, especialmente las alumnas; madres de alumnas, profesoras, trabajadoras (apoyo, comedor, limpiezas, etc.) se pondrá en conocimiento de la Mancomunidad de Servicios Sociales para que, desde este ámbito, se implementen el protocolo.

- **El profesorado y el Equipo Directivo del centro** solicitará **asistencia técnica a Educación**, para plantear posibles cuestiones en lo que respecta a las acciones a tomar en los casos de violencia, que no quedan establecidos por ley, y que en el día a día escolar suelen tener lugar.
- **Los casos de violencia contra las y los menores se abordarán en la Red de Infancia y Red por los Buenos Tratos** y en sus reuniones, considerándose el liderazgo de los casos en aquella que proceda preferencialmente.
- **Otros recursos que puedan ser necesarios en los casos de discriminaciones múltiples** (salud mental, consumos activos, ejercicio de la prostitución, sinhogarismo, etc.)

e. **Criterios y principios que rigen la atención**

- La atención en los casos de violencia contra las mujeres por parte de la Mancomunidad de Servicios Sociales, tiene que tener un enfoque de **empoderamiento y estar centrado en las usuarias**.
- La intervención además fomentará la **autonomía, la autodeterminación y el ejercicio de los derechos propios**.
- **El trabajo individual de casos desde la perspectiva de género** es la herramienta básica para el acompañamiento social, lo que evita el etiquetaje así como el respeto de los tiempos y los procesos individuales. La relación de confianza sostiene el mismo.
- Se intentará mantener **una persona referente** a lo largo de todo el proceso, preferiblemente aquella/s que tenga/n formación especializada en violencia contra las mujeres.
- El **ámbito mancomunado** en esta zona, **es el central para la intervención** en los casos de violencia contra las mujeres, por ser el más cercano, sin perjuicio de que la **atención especializada** sea la del **EAIIV**.
- Se garantizará el derecho a la intimidad.
- El **principio de credibilidad** guiará la intervención social.
- **Se evitarán sesgos en forma de estereotipos y prejuicios, objeciones, cuestionamientos o juicios**, sobre el relato y/o las decisiones vitales de las mujeres supervivientes. Y se abordarán los mismos, de forma individual y colectiva, en la formación y/o supervisión profesional externa; y también en las reuniones internas de equipo.
- **Se evitará también apabullar a las mujeres con excesiva información y crearles falsas expectativas**, sobre todo en .relación a los recursos que se les puede ofrecer.
- **Está prohibido presionar a las mujeres** para que interpongan una denuncia, abandonen la relación con el agresor, tomen decisiones vitales que se consideren profesionalmente adecuadas, pero con las que ellas están en desacuerdo, etc.

- **Considerar todos los programas**, especialmente el SAD, **como herramientas claves para la detección de los casos de violencia contra las mujeres**, sobre todo de aquellos grupos en los que dicha violencia es especialmente invisible como las mujeres mayores, las mujeres en situación de diversidad funcional, etc.
- **En el acompañamiento** en la Mancomunidad de Servicios Sociales se detecta una especial **incidencia estructural de la violencia contra las mujeres**, a las que hay que estar profesionalmente atenta/o, ya que facilita la **detección y la atención temprana** de los casos.
- Hay que abordar las **consecuencias que genera el propio proceso de violencia** como:
 - La naturalización e invisibilización estructural de la misma, por lo que las mujeres **no siempre manifiestan explícitamente estar en esta situación**; ya que en muchas ocasiones no son conscientes de ello y no se identifican con el concepto “víctimas”.
 - La **dificultad de reacción y afrontamiento de la situación**, y procesos asociados como la indefensión aprendida, la dependencia emocional o los sentimientos de culpa, vergüenza y/o miedo, entre otros.
 - **La complejidad de los procesos de violencia contra las mujeres** (salidas, retornos, entradas y salidas, etc.).

Para ello, debe trabajarse con un **enfoque centrado en soluciones** que: 1) En ambos casos es importante: **explore expectativas y apoyos**; desarrolle acciones para la **autoprotección**, evitando situaciones riesgosas; 3) **de valor a las decisiones que tomen las mujeres** y 4) **acompañe a las mujeres que no se sientan preparadas para salir de la relación**, para que estas puedan tener una mejor posición dentro de la misma (mujeres mayores, mujeres con diversidad funcional dependientes del agresor, jóvenes con mucho enganche emocional, etc.).

- **Hacerles saber a las supervivientes** que **pueden volver** siempre que quieran a **los Servicio Sociales, al EAIV**, etc. para resolver cualquier tipo de duda, incluso pasados varios años desde la vivencia de la situación de violencia.

3. ÁMBITO DE SALUD

a. Finalidad de la coordinación

Pautar y homogeneizar la coordinación tanto en los **recursos de ámbito sanitario** (atención primaria y especializada) como en los **recursos claves con los que este se relaciona** (Policiales, Servicios Sociales, etc.); con el objetivo de mejorar la intervención que desde el mismo se realiza.

b. Marco normativo específico

Ley Foral 14/2008, de 2 de julio, de garantías de espera en atención especializada

Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres, el Título IV. Detección y atención de la violencia contra las mujeres, en su Capítulo I. Detección y Atención de la violencia contra las mujeres en el ámbito sanitario

c. Funciones del servicio sanitario con competencias en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga - Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea

Funciones del Centro de Salud de Aoiz de la Zona Básica y recursos con los que este cuenta

- a) **Las funciones principales de este servicio son las que a continuación se recogen:**
- La **detección de casos** de violencia contra las mujeres y las niñas.
 - La **atención sociosanitaria y seguimiento del estado de la salud** física, mental y relacional de las mujeres supervivientes de violencia y de sus hijas/os en el caso de que las/os tengan.
 - La elaboración de **informes médicos y partes de lesiones** a los que acompañan; **el registro de ambos en la Historia Clínica** y su **remisión a los juzgados**, por ser esto **obligatorio** –algo que se transmitirá a la mujer superviviente-; sobre todo en casos de violencia sexual o por la gravedad de las mismas. En el caso que sea posible, se recogerá la información sobre el agresor y fotografías de las lesiones, para su utilización en posibles procesos judiciales posteriores.
 - **La información a la población** a través de folletos, trípticos, carteles y anuncios de que en el centro de salud puede encontrar apoyo en los casos de violencia contra las mujeres. Dichos materiales deben colocarse en las salas de espera y dentro de la consulta, en las consultas de medicina, enfermería y trabajo social, en admisión, etc.
 - **La formación a profesionales del centro de salud** para la detección y la atención de los casos.
 - La **prevención** de la violencia contra las mujeres en coordinación con otros recursos (sociales, educativos, etc.).
 - La sensibilización, abordando de forma transversal la violencia contra las mujeres, a través de los **talleres, charlas, sesiones y cursos generalistas**, que se llevan a cabo en atención primaria (manejo de la ansiedad, técnicas para la relajación, etc.).
 - Coordinación con otros recursos sanitarios y también sociales, judiciales, policiales, etc.
 - **Derivación de casos** a otros recursos especializados: sanitarios y de violencia contra las mujeres.

Espacios y equipamientos del Centro de Salud de Aoiz de la Zona Básica

El espacio y el ambiente para la atención de los casos de violencia contra las mujeres tiene que ser cálido, de escucha y que garantice la intimidad y la confidencialidad del relato y lo que en él se narra.

- Las supervivientes, **en ninguna fase de la intervención** sociosanitaria, **podrán ser atendidas en presencia de sus hijas y/o hijos**. Si estas/os la acompañan serán acomodadas/os en una sala separada, preferentemente en compañía de alguna figura de referencia (familiar, social, etc.) y en el caso de no poder contar con esta, de algún/a profesional preferiblemente con formación en violencia contra las mujeres. En ningún caso se olvidará que dichas/os menores también son supervivientes de violencia.
- La **atención sociosanitaria** tiene que darse **en solitario** con la mujer, invitando a la pareja en el caso de que la acompañe a abandonar la sala; y si se percibe que esto puede generar consecuencias para ella, volverla a citar otro día en solitario.
- Se establecerán cauces para la realización de la/s entrevista/s accesibles para todas las mujeres:
 - En el caso de que se atienda a **mujeres migrantes que hablen otros idiomas** que no sea el castellano, se solicitará la traducción a través de los recursos existentes. En ningún caso las/os hijas/os podrán realizar este papel. Si se cuenta con materiales informativos en su idioma se le entregarán.
 - En el caso de que se atienda a **mujeres en situación de diversidad funcional** que pueda tener consecuencias en la comprensión de su relato (habla, hilo conductor, etc.), se solicitará apoyo a entidades referentes de la discapacidad. En ningún caso la pareja o la familia podrá realizar este papel. Si se cuenta con materiales informativos en braille o en lectura fácil se le entregarán.
- **Progresivamente se irán introduciendo mejoras** para que los **recursos del ámbito sanitario** (consultas, materiales informativos (carteles, folletos), etc.) **sean accesibles para todas las mujeres**, también para aquellas en situación de interseccionalidad (diversidad funcional (física (barreras arquitectónicas), auditivas (lengua de signos), intelectual (lectura fácil), origen migrante (idioma), etc.).

Funciones del Centro de Salud Mental de Burlada-Burlata

- **Diagnóstico, evaluación y tratamiento** de los casos de violencia contra las mujeres.
- **Intervención psicoterapéutica individual y grupal.**
- **Coordinación** con atención primaria.

- Si las personas que necesitan atención en este sentido son **menores**, el servicio que les corresponde es el Centro de Salud Mental Infanto-Juvenil que atiende población hasta los 16 años.

d. Procedimiento de la actuación coordinada

Interna (dentro del ámbito sanitario)

- En el servicio existirá al menos **una persona de referencia** (preferiblemente el/la profesional de Trabajo Social), con formación especializada en esta materia y encargada de la coordinación técnica especializada con otros recursos de la mancomunidad y supramunicipales.
- En las entrevistas realizadas por las profesionales deberá utilizarse la **plantilla con los indicadores de detección** de los casos de violencia contra las mujeres y los protocolos internos específicos existentes.
- Todos los casos de violencia contra las mujeres deberán ser digitalmente **registrados**, en el soporte específico de cada recurso (Historia Clínica Informatizada (HCI) en atención primaria, etc.) y siguiendo la plantilla común colectivamente establecida, con el objetivo de poder realizar un **seguimiento** y también tener **información sobre el fenómeno** en la mancomunidad (dinámicas, tendencias, estudios, etc.).
- Las personas profesionales del servicio tendrán **información actualizada sobre los recursos públicos** (preferentemente), mixtos y privados para la atención de los casos de violencia contra las mujeres preferentemente de la zona y también de todo Navarra; así como de su finalidad, criterios de acceso y/o derivación.
- La **formación básica sobre género y violencia contra las mujeres debe ser obligatoria para toda la plantilla**; así como aquella relativa a la implementación de este protocolo. Además también habrá formación especializada (media y/avanzada) para el personal que ya tenga dicha formación básica, principalmente en torno a dos cuestiones: 1) colectivos de mujeres cuya violencia está especialmente invisibilizada (mujeres mayores, jóvenes, con diversidad funcional etc.) y 2) transversalización de la perspectiva de género en consulta (detección, valoración, criterios de actuación, etc.). Dicha formación debe ser **continua**, adaptada a los distintos niveles formativos de las personas profesionales y debe contemplar las nuevas incorporaciones.
- La **supervisión profesional** se considera una herramienta clave para la intervención en los casos de violencia contra las mujeres y para la salud de las usuarias (cuidados) y de las personas profesionales (autocuidado).

Externa con otros recursos de ámbito sanitario

- El personal de Trabajo Social será el referente y **centralizará la atención** de los casos de violencia contra las mujeres.

Pese a ello, los **casos complejos o los de “sospecha”** se llevarán a **reunión interna de equipo**, para cuidado de la usuaria y autocuidado de la profesional, y/o también a reunión de profesionales de la disciplina; todo ello siguiendo las indicaciones legales de protección de datos, secreto profesional, etc. También podrán trabajarse en los mismos en el trabajo en Red establecido dentro de la Mancomunidad (Red de Infancia, Red por los Buenos Tratos, etc.).

- Todos los casos de violencia contra las mujeres deberán ser digitalmente **registrados**, en el soporte específico de cada recurso y siguiendo la plantilla común colectivamente establecida, con el objetivo de poder realizar un **seguimiento** y también tener **información sobre el fenómeno** en la mancomunidad (dinámicas, tendencias, estudios, etc.)
- **La coordinación entre servicios sanitarios (Centro de Salud y Centro de Salud Mental)** deberá ser asidua, para la derivación de casos y también para su seguimiento. Las personas trabajadoras sociales de los mismos mantendrán reuniones sistematizadas para tal fin (urgentes si el caso lo requiere o no urgentes: cada tres meses). Dicha derivación siempre debe realizarse con el consentimiento de las mujeres usuarias.
- Si se **detecta algún caso en otro servicio sanitario que no sea el Centro de Salud** (Centros de Atención a la Salud Sexual y Reproductiva (CASSYR), Centro de Salud Mental, etc.), este se registra y se pone en conocimiento de la persona Trabajadora Social de dicho Centro de salud, bajo consentimiento de la persona usuaria, por ser este el servicio municipal de referencia y donde se realizará el seguimiento del caso.
- El Centro de Salud Mental **notificará el alta de las supervivientes a la persona Trabajadora Social del Centro de Salud**, para continuar con el seguimiento desde el ámbito local, que es el más cercano.

Externa con otros recursos de diversos ámbitos municipales y supramunicipales

- El EAIV es el recurso referente en el ámbito sanitario para la atención especializada en los casos de violencia contra las mujeres, y al que las supervivientes deberán ser prioritariamente derivadas.
- **Ámbito Salud y Ámbito Social**
 - El nivel de consciencia sobre la violencia vivenciada marcará las coordinaciones entre los servicios sanitarios y sociales:
 - **Centro de Salud Mental con la Mancomunidad de Servicios Sociales** cuando haya **sospechas** de violencia, pero esta no esté, todavía, reconocida.
 - **Centro de Salud y Centro de Salud Mental con el EAIV Zona Norte y Comarca de Pamplona** cuando la violencia esté **identificada**, sobre todo en aquellos casos en los que se esté recibiendo tratamiento psicológico y psiquiátrico (Centro de Salud Mental).

- Esta coordinación entre estos recursos, deberá llevarse a cabo a través de **reuniones asiduas y sistemáticas** y que combinarán dinámicas de urgencia o no urgencia, dependiendo las necesidades de los casos, y en las que se además del seguimiento individual de casos, se abordará la forma en la que la información (devoluciones, procesos, etc.) va a compartirse (protección de datos, anonimato en la zona rural, etc.).
 - Se procurará que exista **una sola persona de referencia por recurso**, con el objetivo de no duplicar ni recursos, ni intervenciones y evitar “perdidas” de mujeres en los acompañamientos por su multiplicidad.
- **Ámbito Salud y Ámbito Policial**
 - Cuando tenga lugar una situación de urgencia, gravedad o riesgo en los casos de violencia o las mujeres supervivientes quieran interponer una denuncia, se habilitará el protocolo a través de la llamada al 112 SOS Navarra.
- **Ámbito Salud y Ámbito Judicial**
 - Derivación a la Sección de Asistencia a Víctimas del Delito (SAVD) o al Instituto de Psicología Jurídica Forense (PSIMAE) a aquellos **hombres que hayan agredido a sus mujeres** y que de forma voluntaria quieran participar en los programas terapéuticos específicos.
- **Otros recursos que puedan ser necesarios en los casos de discriminaciones múltiples** (consumos activos, ejercicio de la prostitución, sinhogarismo, etc.).

e. Criterios y principios que rigen la atención

- La violencia contra las mujeres es un **problema de salud pública** y como tal tiene que tratarse: **priorizándolo** y **atendiendo a todas sus consecuencias** (física, mental, relacional, etc.).
- Atender al hecho de que el Centro de Salud es el recurso de **detección y atención temprana** por excelencia, debiendo fomentar las mismas.
- Utilizar los **protocolos internos existentes** dentro del ámbito sanitario, en casos de violencia contra las mujeres.
- Prestar atención a posibles **indicadores de detección** de violencia contra las mujeres, en aquellas que visitan asiduamente los servicios sanitarios sin diagnósticos concretos, refieren malestares inespecíficos, etc.
- Utilizar la **plantilla de indicadores de detección común para todos los recursos**, principalmente en la primera consulta, pero también en otras. Lo que permite:

1) Tener **estándares comunes** en relación a la violencia contra las mujeres, para poder realizar análisis comparativos, investigaciones y posibles propuestas de mejora y buenas prácticas. 2) **No depender para la detección** de estos casos, ni de la **sensibilidad personal de cada profesional**, ni de la “no” **formación** del personal técnico en violencia contra las mujeres. Y 3) **evitar el no abordaje de los casos** de violencia contra las mujeres, por tener la sensación de que “**no sé lo que hacer, me queda grande o me complica la vida**”. La invisibilización de esta violencia, bien por falta de detección o bien por “mirar hacia otro lado”, puede cronificarla.

- Visibilizar **la importante dificultad en la detección y autodetección** (toma de conciencia) **de la vivencia de violencia contra las mujeres** (especialmente de la psicológica); derivado del propio proceso de violencia (silencio, minimización, ocultamiento por la culpa y la vergüenza, etc.). Para lo que es clave llevar a cabo **preguntas rutinarias de indagación protocolizadas** en este sentido; procurando que si la mujer está especialmente reticente al abordaje, que dichas preguntas no sean directas, le generen incomodidad y/o puedan romperse la relación de confianza.
- Abordar la **violencia sexual**, que no suele manifestarse en primera instancia en las consultas, sino que suele emerger cuando el proceso de intervención es prolongado en el tiempo y tiene lugar bajo unas características concretas (especialmente, confianza y vinculación con el/la profesional).
- Llevar a cabo **consultas individuales** cuando las mujeres van acompañadas de sus parejas heterosexuales, instándoles a ellos a quedarse fuera para poder indagar a través de los indicadores de detección o autodetección.
- **No medicalizar** ni a las mujeres en situación de violencia, ni el propio proceso (estabilizadores emocionales, etc.), ya que las revictimiza.
- **No utilización del término Síndrome de Alienación Parental (SAP) y problematización de su uso** cuando alguien lo refiere; ya que el mismo no tiene base científica, no está reconocido como enfermedad, está desaconsejada su utilización y genera fuertes consecuencias en mujeres y menores supervivientes.
- Realizar un **mapeo específico sobre violencia por grupos de mujeres**, a través de la plantilla básica, común y homogénea de indicadores, pero también mediante la **coordinación con otros ámbitos de intervención** que puedan tener un contacto más asiduo con ellas.

VI. Procedimiento de actuación para casos de asesinato y situaciones graves por violencia contra las mujeres

Además, en este protocolo se ha querido recoger el *Procedimiento de actuación para los casos de asesinato y situaciones graves por violencia contra las mujeres*, contemplado en la *Guía para la elaboración de Protocolos Locales de Coordinación de la Actuación ante la Violencia contra las Mujeres* (2018).

El objetivo del mismo es pautar la actuación, ante los casos de violencia grave o con resultado de muerte que ocurran en cualquier momento del año en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga - Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea, de forma que la actuación sea inmediata y efectiva.

Dicho procedimiento recoge las actuaciones más urgentes, cinco más concretamente, que pueden ser complementadas junto con otras que se consideren necesarias, por parte de dicha Mancomunidad.

1. Confirmar el hecho a través del cuerpo policial que se ha hecho cargo de la investigación.
2. Contacto con la superviviente y/o con su familia, según el caso; para, a través de una entrevista personalizada:
 - a. Constatar o garantizar que se está dando respuesta inmediata y profesional a las necesidades que puedan darse derivadas del hecho (jurídicas, psicológicas, información sobre recursos y ayudas, atención a hijas e hijos, etc.). Se recomienda contactar para ello con el Equipo de atención integral a víctimas de la violencia de género (EAIV), correspondiente.
 - b. Solicitar la autorización de la víctima o de la familia para realizar desde el municipio actuaciones públicas de rechazo a lo ocurrido (respetando sus tiempos y la vivencia de la situación).
3. Convocatoria del Pleno de la Mancomunidad extraordinario para la aprobación de un texto de rechazo a la violencia contra las mujeres producida y convocatoria de una concentración de repulsa.
 - a. Sería aconsejable, aunque no es preciso, el permiso de la víctima/superviviente o de la familia para ejercer la acción popular
4. Contacto con el Instituto Navarro para la Igualdad/Nafarroako Berdintasunerako Institutua, para coordinar actuaciones.
5. Convocatoria de concentración de rechazo a través de bando municipal, tablón, web, asociaciones de mujeres y grupos feministas del municipio, etc.
 - a. En esta convocatoria se podrá dar lectura al texto de repulsa aprobado por el Pleno de la Mancomunidad.

- b. Esta convocatoria se realizará en las primeras 24 horas después de tener conocimiento del hecho, siempre que se haya reunido información oficial veraz y suficiente sobre lo ocurrido.

Además, en dicho Procedimiento se recogen dos cuestiones claves:

Por un lado, los criterios que deben marcar la intervención en estos casos:

1. El rechazo institucional a la violencia contra las mujeres es imprescindible.
2. Garantizar la confidencialidad de los hechos y el anonimato de las mujeres y de sus hijas e hijos, cuando éstas y sus familias así lo requieran.
3. Evitar cualquier revictimización de las mujeres y/o menores si las acompañan por exposición mediática.

Por otro lado, los contenidos de los mensajes a trasladar en textos oficiales:

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

En este sentido y para facilitar el abordaje de dicha violencia grave o asesinato se recoge en el propio Procedimiento de Actuación, una propuesta de texto para la Convocatoria de Rechazo que a continuación puede leerse:

“La Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga - Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea convoca a la ciudadanía a una concentración de repulsa por el nuevo caso de violencia contra las mujeres ocurrido en el pueblo X de dicha Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga - Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea. Esta concentración, que será silenciosa, tendrá lugar el día X, a las X horas, en (lugar). Dicha Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga - Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea, a través de esta convocatoria, quiere mostrar su rechazo y condena a cualquier forma de violencia contra las mujeres, su apoyo y solidaridad a la familia y su compromiso por trabajar para que se haga efectivo el derecho de las mujeres a una vida en paz y libre de violencia”.

VII. ANEXOS

- **Anexo 1. Datos**
 - Dada la idiosincrasia rural, se ha decidido que para proteger la intimidad de las mujeres y/o menores atendidos por casos de violencia, en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga - Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea, si alguien quisiese consultar los Datos aportados puede ponerse en contacto con el Servicio Social de Base.
- **Anexo 2.** Informe sobre el análisis realizado en relación al modelo de intervención en los casos de violencia contra las mujeres en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga - Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea; para el desarrollo del *I Protocolo para la actuación coordinada ante la violencia contra las mujeres en dicha Mancomunidad*

Anexo 2. Informe sobre el análisis realizado en relación al modelo de intervención en los casos de violencia contra las mujeres en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga - Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea; para el desarrollo del *I Protocolo para la actuación coordinada ante la violencia contra las mujeres en dicha Mancomunidad*

**INFORME SOBRE EL ANÁLISIS REALIZADO EN RELACIÓN
AL MODELO DE INTERVENCIÓN EN LOS CASOS DE
VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN LA
MANCOMUNIDAD DE SERVICIOS SOCIALES DE IZAGA –
GIZARTE ZERBITZUEN MANKOMUNITATEA, PARA EL
DESARROLLO DEL I PROTOCOLO PARA LA ACTUACIÓN
COORDINADA ANTE LA VIOLENCIA CONTRA LAS
MUJERES EN DICHA MANCOMUNIDAD**

Equipo investigador de Género de la Fundación Ipes

Subvenciona: Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga - Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea



Equipo investigador

Informe realizado por el Equipo de Investigación de Género de la Fundación IPES,
para la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga - Gizarte Zerbitzuen
Mankomunitatea, con el siguiente equipo de trabajo:

Dirección técnica del informe: Rut Iturbide Rodrigo

Coordinación del proyecto: Rut Iturbide Rodrigo

Trabajo de campo y reuniones de grupos: Rut Iturbide Rodrigo y Marta Barja Afonso

Supervisión trabajo de campo y procesos: Rut Iturbide Rodrigo

Análisis y redacción del Informe: Marta Barja Afonso y Rut Iturbide Rodrigo

Revisión final del Informe: Rut Iturbide Rodrigo

Junio 2021

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN	4
II.	OBJETIVOS	6
1.	General	6
2.	Específicos	6
	a. Coordinación	6
	b. Sensibilización	7
	c. Intervención	7
III.	METODOLOGÍA Y FASES DE LA INVESTIGACIÓN	8
1.	Metodología utilizada	8
2.	Fases de la investigación	10
	a. Surgimiento de la propuesta de elaboración de un protocolo y su informe diagnóstico previo	11
	b. Revisión de documentación	12
	c. Planificación y diseño de la investigación	12
	d. Realización del trabajo de campo	18
	e. Análisis de resultados y redacción del informe final	25
IV.	ANÁLISIS DE RESULTADOS	26
1.	Marco normativo de aplicación y otras referencias importantes	26
	a. Ámbito Europeo e Internacional	26
	b. Ámbito Estatal	26
	c. Ámbito Autonómico	27
	d. Ámbito Municipal	29
2.	Cuestiones teórico-prácticas a tener en cuenta en torno a la intervención en los casos de violencia contra las mujeres	29
	a. Conceptualización de la violencia contra las mujeres	30
	b. Sujetos de la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres	31
	c. Manifestaciones y tipologías de la violencia contra las mujeres	32
	d. Dinámicas y mitos a tener en cuenta en relación a la violencia contra las mujeres	36
	e. Enfoques y principios que rigen la acción en los casos de violencia contra las mujeres	39
3.	Reflexiones en torno al Modelo de intervención en los casos de violencia contra las mujeres	43
	a. Necesidades, demandas, problemáticas y buenas prácticas detectadas en la intervención en los casos de violencia contra las mujeres	44
	b. Propuestas de mejora y acciones concretas en relación a las necesidades, demandas y problemáticas detectadas en la intervención en los casos de violencia contra las mujeres y buenas prácticas en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga-Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	59
	c. Acuerdos alcanzados, tareas a desarrollar para dar cumplimiento a los mismos y propuestas de trabajo futuras	74
	d. Debates	87
V.	CIERRE	90
VI.	BIBLIOGRAFÍA	
VII.	ANEXOS	93

I. INTRODUCCIÓN

El I Protocolo de Coordinación para la actuación ante la violencia contra las mujeres de la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga-Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea, tiene como finalidad garantizar una intervención en los casos de violencia contra las mujeres -y las y los menores si las acompañan-, lo más coordinada, especializada, integral y de calidad posible basándose, principalmente, en un Enfoque de Género y de Derechos Humanos, desde todas las instituciones y agentes con presencia en el territorio.

Su razón de ser se encuentra principalmente relacionada con la necesidad de **dar cumplimiento al marco legislativo** existente en materia de violencia contra las mujeres en la Comunidad Foral- *Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres, y III Acuerdo Interinstitucional para la coordinación ante la violencia contra las mujeres en Navarra; principalmente-*. Y de esta forma, seguir dando pasos en el proceso de mejora de la atención ante estos casos, adecuando la intervención de todos los ámbitos, recursos y servicios a las nuevas modificaciones que establece la normativa vigente; y cuyos hitos más importantes se encuentran fundamentalmente relacionados con un cambio de paradigma en la conceptualización y en los enfoques teóricos en relación a la violencia contra las mujeres y las/os menores; y por ende, en la intervención.

La realización de este protocolo nace a partir de la necesidad de tener pauta la intervención en los casos de violencia contra las mujeres tanto por parte del personal político como del personal técnico de los servicios y, por tanto, para dar respuesta a una serie de objetivos específicos, principalmente tres: 1) **protocolizar la intervención** a partir de los itinerarios generales y específicos en base a los diferentes niveles (*prevención, detección, protección, atención, recuperación y reparación*) que establece la ley; 2) **homogeneizar estrategias y herramientas** de intervención coordinada; así como 3) **construir un modelo de intervención común y con un mismo enfoque**, que tengan como fin último la mejora de la calidad en la atención integral a las mujeres y/o menores en situación de violencia o que ya hayan salido de la misma.

En informe está estructurado en seis apartados: 1) uno inicial dedicado a la **introducción**; 2) otro en el que se recogen los **objetivos** del mismo, 3) un tercero en el que se establece la **metodología** empleada para el desarrollo de la investigación, así como las diferentes fases que la componen; 4) y un cuarto en el que se analizan los principales **resultados** obtenidos en dos actividades: por un lado, las **sesiones de trabajo** realizadas tanto con el **Grupo Motor**- personal técnico y político- como con el **Grupo de Organizaciones de mujeres, feministas y sociales**. Y por otro, las **entrevistas** realizadas a mujeres supervivientes de la violencia contra las mujeres y también contra las y los menores, en el caso de que estas/os los/as acompañen; siendo estos últimos claves en la protocolización de la actuación ante los mismos. Principalmente, se recogen en el informe aquellos resultados relativos a:

a) **Necesidades, problemáticas y demandas** en el personal político y el personal técnico de los servicios y recursos, así como de las organizaciones sociales y sociedad civil y, por supuesto, en las mujeres supervivientes usuarias de los servicios en los casos de violencia, además de las **buenas prácticas** desarrolladas en este sentido por los y las profesionales; b) **Acciones concretas de mejora para abordar la violencia contra las mujeres** en la Mancomunidad tanto en los Servicios y Recursos, como en las Organizaciones de Mujeres, Feministas y Sociales; c) **Acuerdos alcanzados** para la construcción de un *nuevo modelo de intervención social* en dichos casos de violencia contra las mujeres y las/os menores si las acompañan, así como posibles **propuestas de trabajo futuras**. Finalmente, a través de este informe se han recogido los **debates emergentes** durante las sesiones de reflexión; relacionados éstos fundamentalmente con la conceptualización de la violencia contra las mujeres y los Principios Rectores que debieran regir la actuación frente a la violencia contra las mujeres (debida diligencia, credibilidad, revictimización, etc.). Y por último, estarían los apartados 5) y 6) en los que se recoge toda la bibliografía utilizada y algunos Anexos que se consideran de interés (Anexo 1. *Recogida de datos* y Anexo 2. *Acciones en materia de igualdad y prevención de la violencia en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga-Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea*).

La violencia contra las mujeres es estructural y por tanto, hunde sus raíces en las desigualdades de género; al mismo tiempo que supone un instrumento de perpetuación de estas. Es un *fenómeno procesual, complejo y transversal* que, no solo puede afectar a cualquier mujer, independientemente de su condición (edad, nivel de estudios, clase social, origen, etc.); sino que además, puede tener lugar en múltiples ámbitos de la vida (personal, familiar, relacional, económico, socio-político, etc.). Por todo ello, puede afirmarse que es clave que la intervención que se realice frente a la misma tenga en cuenta la estructura social de género existente, las desigualdades que ésta genera y sus múltiples dinámicas y consecuencias (Iturbide, 2017). Dado que dicho fenómeno es complejo, también lo será la intervención que se lleva a cabo frente al mismo; para lo que es fundamental, como se desarrollará en futuros apartados de este mismo informe, no solo la **formación** para poder intervenir ante tales casos, sino también la generación de **espacios** que promuevan **la reflexión conjunta** y **el intercambio de ideas o propuestas, la sensibilización** y **el cuestionamiento** tanto **individual** como **colectivo** sobre la violencia contra las mujeres. Además, la necesidad de trabajar conjuntamente desde un mismo enfoque y en una misma dirección, se hace patente en los casos de violencia tal y como queda recogido en este informe; cuyos resultados evidencian que cuando se trabaja de forma coordinada, estos no solo son mejores a nivel general, sino además tienen un mayor impacto en la deconstrucción de la estructura de género y en la recuperación de las propias mujeres y/o menores si las acompañan.

II. OBJETIVOS

Los objetivos del I *Protocolo para la actuación coordinada ante la violencia contra las mujeres en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga-Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea*, son tanto uno general como tres objetivos específicos:

1. General

Garantizar, frente a la existencia de cualquier tipo de violencia contra las mujeres y/o menores, una *intervención integral, coordinada, especializada y de calidad*; que sea *personalizada, funcional y rápida*; que esté *supervisada* y se realice, por parte de **todas las instituciones (municipales y supramunicipales) y de todos los **agentes sociales** con presencia en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga-Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea que intervienen en estos casos, desde *Enfoque de Género, Derechos Humanos, Empoderamiento e Interseccionalidad*.**

2. Específicos

Para llevar a cabo dicha intervención, se establecen 3 objetivos específicos como son el de *Coordinación*, el de *Sensibilización* y el de *Intervención*.

a. Coordinación

El primero, el de *Coordinación*, en su implementación práctica se concreta en:

1. La creación de mecanismos para que, la **coordinación sea efectiva e integral**, entre **ámbitos y profesionales** que intervienen ante la violencia contra las mujeres y/o menores en la **Mancomunidad** de Servicios Sociales de Izaga-Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea.
2. La generación de cauces de **comunicación y coordinación** entre la **Mancomunidad** de Servicios Sociales de Izaga-Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea y otras instituciones **supramunicipales** con responsabilidad en el sistema de atención integral como el EAIV, Salud, Educación, etc.
3. La **respuesta homogénea, consensuada, técnicamente especializada**, a la violencia contra las mujeres y/o menores en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga-Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea, desde todos **los servicios y entidades** que intervienen en su abordaje; **evitando la revictimización** de dichas mujeres y/o menores supervivientes.
4. **Disponer de información real, anonimizada, actualizada, comparable** y que se base en el **enfoque, principios y modelo de intervención** marco anteriormente recogidos, **sobre el impacto** de la violencia contra las mujeres y/o menores en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga-Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea, **identificando mejoras** que puede ir requiriendo su abordaje.
5. La expresión pública del rechazo y el aumento del **compromiso con la erradicación de la violencia contra las mujeres y/o menores en la**

Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga-Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea. Principalmente por parte de personal político y técnico; pero también de la ciudadanía del municipio en su conjunto.

b. Sensibilización

El segundo, el de *Sensibilización* para impulsar una **ciudadanía informada, crítica y comprometida con la igualdad y la erradicación de la violencia contra las mujeres** por el hecho de serlo; que además sea consciente no solo del **impacto de dicha violencia**, sino también de los prejuicios y estereotipos machistas y misóginos que existen sobre esta; y que pueda y quiera expresar su **rechazo público** ante la misma.

c. Intervención

El tercero, el de *Intervención*, clave en este informe. Dicho objetivo específico busca alcanzar tres cosas:

1. **Mejorar la intervención profesional en materia de violencia contra las mujeres y/o menores**, principalmente a través de: a) la **formación** y b) de la **creación de espacios de reflexión profesional colectiva**. Para que pueda asegurarse una intervención *integral, coordinada, especializada y de calidad*; que sea *personalizada, funcional y rápida*; que esté *supervisada* y con *Enfoques de Género, Derechos Humanos, Empoderamiento e Interseccionalidad*.
2. **Problematizar la estructura social de género existente y las consecuencias que esta genera** –desigualdades y discriminaciones contra las mujeres, binomio *dominación vs. sumisión* como mandato estructural de género prioritario en la interacción entre hombres y mujeres, violencia contra estas, etc.-; **a través de un acompañamiento** que tenga como meta: en el caso de dichas mujeres y/o menores supervivientes el **empoderamiento**; y en el caso de los varones que agreden o han agredido, la **deconstrucción de la masculinidad hegemónica**.
3. **Priorizar en la intervención**, sin olvidar la importancia de la atención y la protección, **la prevención y la detección temprana**, como las **estrategias más eficientes**, no solo en la lucha contra la violencia contra las mujeres y/o menores, sino también frente a las desigualdades sociales estructurales entre mujeres y hombres, de la que esta es reflejo.
4. **Asumir la responsabilidad social colectiva** que supone permitir estructuralmente en nuestras sociedades que, las mujeres y menores supervivientes o no, tengan que pasar por esta vivencia.

III. METODOLOGÍA Y FASES DE LA INVESTIGACIÓN

En este apartado se recoge la metodología empleada para la elaboración del Informe, así como las fases que han tenido lugar en el desarrollo de la investigación.

1. Metodología utilizada

En primer lugar, se ha llevado a cabo una *Revisión bibliográfica* en dos niveles:

Por un lado, estudios e investigaciones de referencia sobre el objeto de análisis de este informe –palabras claves: género, igualdad, violencia contra las mujeres, protocolos de actuación coordinada en la Comunidad Foral de Navarra y en otros territorios autonómicos o regionales del Estado Español-. Esto se ha llevado a cabo a partir de diferentes fuentes de información -bases de datos diversas, instituciones, entidades privadas, etc.-. Con esta metodología de búsqueda de artículos y documentación especializada, se ha podido observar la importancia y necesidad de elaborar protocolos de actuación específicos para el abordaje y la atención coordinada de la violencia contra las mujeres y los y las menores, si las acompañan.

Por otro lado, también se han recopilado materiales y documentación de la propia Mancomunidad en relación a las acciones realizadas en los últimos años en materia de igualdad y prevención de la violencia contra las mujeres, siendo la misma fundamental en esta investigación, ya que ha permitido conocer el punto de partida para poder elaborar los objetivos y analizar los elementos claves de acción recogidos en este informe.

En segundo lugar, la *metodología* que se ha utilizado en este trabajo es **mixta**, es decir combina la metodología *cuantitativa* y *cualitativa*.

La *metodología cuantitativa* es necesaria, ya que ha permitido poder obtener datos concretos y de esta forma constatar cuál es la realidad de la que se parte. Para ello, se ha diseñado una **tabla específica para dicha recogida de datos**- en este caso acerca del número de mujeres y menores que han sido atendidas en los servicios, así como sus características sociodemográficas y las intervenciones realizadas en la propia Mancomunidad por parte de los recursos que las atienden-.

La *metodología cualitativa*, metodología en la que se ha basado principalmente este informe, tiene como objetivo el examen de la persona en su interacción con el entorno teniendo en cuenta la complejidad de las relaciones humanas (Monje, 2011). Lo que en este acaso ha implicado el análisis de las vivencias y valoraciones: a) de las personas profesionales y de la sociedad civil organizada que acompañan los casos de violencia contra las mujeres, en relación a las actuaciones realizadas y principales enfoques y modelos de intervención y b) de las mujeres supervivientes, respecto a la atención recibida en los servicios.

Es decir, es una metodología que pretende examinar la realidad mediante el análisis de los discursos para facilitar el conocimiento de vivencias, experiencias y perspectivas- en este caso del *Grupo Motor* y del *Grupo de las Organizaciones de mujeres, feministas y sociales*, así como de *Mujeres supervivientes* en relación a las intervenciones realizadas desde los servicios-. Razón por la cual, dicha metodología se ha considerado óptima para el objetivo de esta investigación, ya que recoge los procesos sociales a través de técnicas como las sesiones grupales y la entrevista -en este caso semiestructurada-, a través de las que se analiza el modelo de intervención actual, siendo éste el objeto de estudio de este informe diagnóstico.

Las **Técnicas utilizadas** para la recogida de información, dentro de la metodología cualitativa, **han sido dos principalmente**: la primera, las **sesiones de trabajo grupales**, para el análisis y la reflexión con las personas profesionales de los servicios y recursos; así como de las organizaciones de mujeres, feministas y sociales. Y la segunda, **la entrevista** a mujeres supervivientes, informantes claves en este informe.

a. **Sesiones de trabajo grupales**

Las **sesiones de trabajo** son una técnica utilizada habitualmente y que en este caso han sido fundamentales para la creación de espacios de reflexión conjunta y han permitido generar las condiciones necesarias para promover el intercambio de ideas, opiniones y propuestas; así como favorecer el debate y llegar a puntos comunes y acuerdos, en este caso de cara a la construcción de un *nuevo modelo de intervención social en los casos de violencia contra las mujeres y/o menores*. Asimismo, este tipo de sesiones dan lugar a la sensibilización, pero también a la crítica constructiva tanto individual como colectiva sobre prejuicios y estereotipos que a menudo han sido interiorizados estructuralmente sobre las mujeres, el fenómeno de la violencia contra las mismas, etc. Se suma a todo ello, el hecho de que es clave disponer de espacios para trabajar conjuntamente, desde un mismo enfoque y hacia una misma dirección en la intervención en los casos de violencia contra las mujeres, resultando esta técnica esencial principalmente para la detección de *necesidades, problemáticas, demandas* y también de *buenas prácticas* que se realizan en la práctica diaria por los y las profesionales.

b. **Entrevistas a mujeres supervivientes**

La segunda técnica esencial para la realización en este informe ha sido **la entrevista** como herramienta clave de recogida de información y que ha permitido realizar a través de una serie de preguntas, un análisis respecto a la atención recibida por las mujeres supervivientes, en los recursos y servicios. Resultando dicha entrevista la herramienta más apropiada cuando se quiere profundizar en relación a los huecos y dificultades en la intervención y en las buenas prácticas que llevan a cabo las personas profesionales desde el punto de vista de la persona atendida. La entrevista por tanto, es un proceso de comunicación que se realiza normalmente entre dos personas -entrevistadora y entrevistada-, en la que se da un intercambio de información entre ambas y en donde se recogen las vivencias más significativas para esta última respecto al tema de análisis.

La entrevista se considera una conversación con carácter formal, que tiene una intencionalidad, y que lleva implícitos unos objetivos englobados en una investigación (González, Peláez, Pérez, Ramírez, Rodríguez y Vázquez, s.f).

Existen diferentes tipos de entrevistas, pero para esta investigación se utilizará la **entrevista semiestructurada** ya que permite dos cosas al mismo tiempo:

por un lado, planificar previamente la información que se quiere obtener a través de un guion de preguntas abiertas y por otro, poder realizar matizaciones conforme avanza la entrevista (García, Martínez, Martín y Sánchez, s.f). Es decir, el guion que se lleva a cabo en las entrevistas semiestructuradas es un guion diseñado previamente, pero no cerrado. Ya que se trabaja combinado el tratamiento de ámbitos premeditados, al mismo tiempo que se deja también espacio para posibles preguntas y respuestas que vayan surgiendo durante el intercambio. Se ha seguido el mismo guion de entrevista para todas las mujeres informantes claves. La muestra de mujeres supervivientes ha sido lo más heterogénea posible para que tuviese la mayor representatividad.

A través de ambas técnicas, se ha podido conocer en mayor profundidad **las necesidades, problemáticas y demandas**, así como **las buenas prácticas** que llevan a cabo las personas profesionales con respecto a las intervenciones realizadas en los casos de violencia contra las mujeres; al mismo tiempo que ha permitido conocer, a través de las entrevistas, las **valoraciones y experiencias de las mujeres con respecto a la atención recibida en los recursos y servicios**. Asimismo, la utilización de la metodología cualitativa ha permitido alcanzar un grado de riqueza y complejidad propia de los fenómenos sociales que la metodología cuantitativa no puede aportar. Por lo tanto, las sesiones de trabajo y la entrevista semiestructurada han sido las herramientas cualitativas más adecuadas para el desarrollo de este informe, en el que se pretende conocer e indagar en las prácticas y en los enfoques de trabajo utilizados por las personas profesionales; así como en las experiencias vividas por las mujeres supervivientes que han sido atendidas en algunos de los recursos y servicios con presencia en la Mancomunidad.

2. Fases de la Investigación

A continuación se establecen las **fases** de la **investigación** para la realización de este informe.

Las principales fases de la investigación han sido cinco: a) surgimiento de la propuesta de elaboración de un protocolo y su informe diagnóstico previo, b) revisión de documentación, c) planificación y diseño de la investigación, d) realización del trabajo de campo, e) análisis de resultados y redacción del informe final.

a. Surgimiento de la propuesta de elaboración de un protocolo y su informe diagnóstico previo

La propuesta de elaborar un protocolo para la actuación coordinada ante la violencia contra las mujeres basado en un diagnóstico previo e informe como este, surge fundamentalmente de dos situaciones:

La primera, la necesidad del personal político y técnico **de llenar algunos huecos o vacíos** que existen **en la intervención** en los casos de violencia contra las mujeres y los y las menores, sobre todo en relación a la **coordinación**.

Y por tanto, de la necesidad de hacer algunas propuestas de mejora con todos los servicios, incluyendo a las organizaciones sociales y sociedad civil, con el objetivo de construir un *nuevo modelo y enfoque de intervención* para el abordaje de dichos casos. Todo ello a través de profundizar, tanto en los itinerarios establecidos hasta el momento, como también y sobre todo de las propias experiencias de las mujeres y/o menores atendidas/os por los recursos y servicios de la Mancomunidad.

La segunda, la necesidad de –siguiendo los diferentes marcos normativos vigentes en relación a la actuación frente a la violencia contra las mujeres, como es la *Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres, y III Acuerdo Interinstitucional para la coordinación ante la violencia contra las mujeres en Navarra*-conocer en profundidad **cómo actuar ante dichos casos** en el territorio y en las diferentes fases de la intervención-*prevención, detección, protección y atención, recuperación y reparación*-. Y, por tanto, de evaluar lo que se ha realizado hasta el momento en los recursos y servicios para: 1) **detectar necesidades** de actualización, dificultades, demandas y **buenas prácticas**; 2) tratar de **adecuar la intervención** a las **modificaciones legislativas, sociales y políticas** acaecidas en los últimos años en relación a la violencia contra las mujeres y/o menores si las acompañan, y a aquellas modificaciones en relación a los procesos de acompañamiento por parte de los diferentes servicios y recursos públicos y privados que intervienen en estos casos; 3) **homogeneizar estrategias y herramientas** de intervención coordinada en materia de violencia contra las mujeres desde lo local; y **protocolizar la intervención**, por ejemplo estableciendo mecanismos para la recogida de datos conjunta o llegando a acuerdos para el establecimiento de enfoques comunes y consensuados que permitan trabajar de forma coordinada, con el objetivo de mejorar la calidad de la intervención en los casos de violencia contra las mujeres y las/os menores en situación de violencia o que hayan salido de la misma.

Los **principales hitos** de la *Ley Foral 14/2015* en relación a la intervención en casos de violencia contra las mujeres, que son necesarios **incorporar al nuevo modelo de intervención en la Mancomunidad** y que se han desarrollado detalladamente en el Protocolo, en sus apartados específicos para su conceptualización, son los siguientes:

1. Incorporación de un Enfoque de Derechos Humanos
2. Ampliación del concepto de violencia específica contra las mujeres, de sus tipologías, así como de sus manifestaciones
3. Inclusión del Enfoque de Género en la intervención

4. Introducción de una intervención no solo policial y judicial; sino también social
5. Utilización del término “supervivientes” frente al de “víctimas”
6. Abordaje de la reparación como un nivel más e indispensable en la intervención de los casos de violencia contra las mujeres y/o menores si las acompañan.

Por tanto, además de la necesidad de abordar algunos huecos y dificultades encontradas en la intervención y potenciar las buenas prácticas desarrolladas por los y las profesionales en su práctica diaria; así como atender las aportaciones evaluadoras de las mujeres supervivientes; a lo que se suman los cambios legislativos que establecen cuáles son los criterios y las directrices para la intervención en los casos de violencia contra las mujeres; han promovido la protocolización de la intervención a realizar, para que la misma se mantengan independientemente de las personas que estén en el puesto (servicios y recursos) o en la militancia (organización civil). Para ello se ha desarrollado este informe diagnóstico previo en el que se recoge toda la información necesaria para establecer las bases para la configuración de un *nuevo modelo de intervención en los casos de violencia contra las mujeres y/o menores si las acompañan*, común y consensuado, con el que empezar a trabajar. Por tanto, dicho informe ha permitido obtener información de primera mano como paso previo a proporcionar a las administraciones públicas nueva información que permita la generación de herramientas específicas -el protocolo- para abordar de forma coordinada dicho complejo fenómeno.

b. Revisión de documentación

La segunda fase de la investigación ha consistido en realización de una **revisión bibliográfica**, con especial interés en dos cuestiones: por un lado, la búsqueda de **otros protocolos de actuación** para la intervención coordinada de los casos de violencia contra las mujeres que se hayan podido realizar hasta el momento tanto en la Comunidad Foral de Navarra, como en otras comunidades del Estado Español; y por otro lado, la búsqueda de todas aquellas **actuaciones realizadas** en torno a la igualdad y la prevención de la violencia contra las mujeres **por los diferentes Ayuntamientos de la Mancomunidad**.

c. Planificación y diseño de la investigación

El diseño de la investigación tiene que ver con la organización del plan de trabajo y se ha basado fundamentalmente en los siguientes pasos: 1) *elaboración del plan de trabajo y calendarización*; 2) *conformación de los diferentes grupos de trabajo*; 3) *solicitud de datos cuantitativos y de mujeres supervivientes que aceptasen ser entrevistadas*; y 4) *selección de las variables y ámbitos a investigar durante las entrevistas*.

1. Elaboración del plan de trabajo y calendarización.

En primer lugar, se han detallado las acciones que se han llevado a cabo para lograr tanto el objetivo general como los objetivos específicos de este informe, junto con las fechas para su realización.

Tabla 1. Acciones específicas para el desarrollo del informe diagnóstico

ACCIONES	<i>Noviembre</i>	<i>Diciembre</i>	<i>Enero</i>	<i>Febrero</i>	<i>Marzo</i>	<i>Abril</i>	<i>Mayo</i>	<i>Junio</i>
Elaboración del plan de trabajo y calendarización								
<i>Conformación de los diferentes grupos de trabajo</i>								
<i>Solicitud de datos</i>								
<i>Selección de las variables y ámbitos a investigar durante las entrevistas</i>								
Realización del trabajo de campo								
<i>Recogida y análisis de datos</i>								
<i>Sesiones de trabajo con los grupos: mapeo de servicios y recursos</i>								
<i>Entrevistas a mujeres supervivientes</i>								
Análisis de resultados y redacción del informe final								
<i>Elaboración del primer borrador del Informe</i>								
<i>Sesiones participativas para la revisión del informe e inclusión de propuestas de mejora</i>								
<i>Elaboración del Informe definitivo</i>								

Fuente: Elaboración propia

2. Conformación de los diferentes grupos de trabajo.

En segundo lugar, se han dado una serie de encuentros con el personal político de los diferentes Ayuntamientos de la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga-Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea, principalmente para: 1) realizar la programación de aquello que se pretende investigar y marcar las primeras líneas de interés; 2) consensuar el objetivo general y objetivos específicos; 3) establecer la metodología idónea para la consecución de dichos objetivos. Así como 4) la conformación de los grupos de trabajo, dos más concretamente: el **Grupo Motor** y el **Grupo de las Organizaciones de mujeres, feministas y sociales**; y que han sido claves para el trabajo que se pretendía realizar durante las sesiones.

El **Grupo Motor** ha estado formado por el **personal técnico** referente de los servicios y recursos que trabajan en la atención directa de los casos de violencia contra las mujeres y los y los menores en la Mancomunidad -*Servicio Social de Base, Centro de Salud, Escuela Infantil, Primaria y Secundaria*-; así como por el **personal político**, en su mayoría concejales y concejalas de los diferentes Ayuntamientos de dicha Mancomunidad.

El grupo de **Organizaciones de mujeres, feministas y sociales** ha estado formado por asociaciones, organizaciones y entidades sociales que voluntariamente han decidido participar activamente en este proyecto. Y a las que se convocó de forma masiva, a través de un comunicado en el que se les invita a participar en las sesiones de trabajo establecidas.

Las organizaciones que han participado en la sesión son las siguientes:

- Banda Aoiz.
- Grupo Fotografía.
- Gaiteros Aoiz.
- Grupo Danzas Aoiz.
- Talde Urroz.
- Grupo Mujeres Valle de Arce.
- Cruz Roja (Programa Refugio y Área Mujer).
- Asociación de vecinos y vecinas de Zeroquiáin.
- Plataforma de personas jubiladas, viudas y pensionistas.
- Colectivo Social Sarea.
- Irati Bizirik.
- Coral.
- Grupo Deportivo Urroz.
- Concejo Unciti (Presidente).
- Comparsa de Gigantes y Gaiteros.
- Balonmano.
- Escuela de Pelota.
- Banco de Alimentos.
- Centro de menores Zandueta.
- Sociedad Cazadores de Longuida.
- Ayuntamiento de Longuida.

3. Solicitud de datos cuantitativos y de mujeres supervivientes que aceptasen ser entrevistadas

En tercer lugar, de cara a la elaboración del Informe, ha sido imprescindible contar con cierta información de tipo cuantitativo acerca de la intervención que, en los últimos años se ha llevado a cabo, por parte de los diferentes recursos y servicios existentes en la Mancomunidad, con mujeres en situación de violencia y/o menores si las acompañaban.

Dicha información cuantitativa es fundamental para conocer la realidad actual –puntos fuertes, buenas prácticas y elemento de mejora– y, a partir de ella, elaborar parte de este informe.

Es importante, antes de nada, señalar que la **solicitud de los datos y recogida de los mismos** se realiza siguiendo los **criterios** establecidos en el artículo 8 de la *Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres*, y los criterios que se utilizan para la elaboración del Informe anual de seguimiento y evaluación del *III Acuerdo Interinstitucional para la coordinación ante la violencia contra las mujeres en Navarra*, y son los que se detallan a continuación:

En primer lugar, ha sido importante conocer el **número total de mujeres que están siendo atendidas** en cada uno de los recursos o servicios existentes en la Mancomunidad, para tener una foto fija.

En segundo lugar, también se ha necesitado contar con cierta información acerca de las **características sociodemográficas de las mujeres atendidas**. Más concretamente, se ha trabajado con las variables de: **edad, origen, número de hijos/as, situación social** (integración, vulnerabilidad, exclusión social), **diversidad funcional** (sí/no), **tipo de violencia vivida** (pareja/ex pareja, violencia sexual por parte de alguien que no es la pareja, otras); y **manifestaciones de dicha violencia** (física, sexual, únicamente psicológica, etc.).

En tercer lugar, se han solicitado datos acerca de **las intervenciones que se han llevado a cabo** con dichas mujeres y sus hijas e hijos si las acompañaban: **qué intervención se ha realizado**; si se ha hecho **seguimiento hasta la recuperación final**; si actualmente **siguen en la relación** de violencia o han salido de ella; y si, en caso de que la mujer “decida” por razones varias no romper la relación, si **se sigue interviniendo** con ella o no. También es interesante conocer si las personas profesionales de los recursos tienen conocimiento de **algún caso que no está siendo atendido**, bien sea dentro del recurso en el que trabajan, o bien sea fuera de él.

Esta información se ha solicitado tanto al **personal técnico**- Servicios Sociales, Centro de Salud, Centros Escolares (desde Infantil hasta Instituto)-, como al **personal político** de los diferentes ayuntamientos.

A continuación, se muestran las tablas que se han proporcionado a los recursos y servicios para facilitar el proceso de la recogida de datos.

Tabla 2. Características sociodemográficas de las mujeres atendidas en los recursos y servicios, desde el año 2015 hasta la actualidad

Año
2015

	Identificación	Edad	Origen	Nº de hijas/os	Situación social (integración, vulnerabilidad o exclusión social)	Diversidad funcional (sí/no)	Tipo de violencia vivida (pareja/ex pareja, violencia sexual por parte de alguien que no es la pareja, otras)	Manifestaciones de la violencia vivida (física, sexual, psicológica sin manifestaciones físicas)
Mujer 1								
Mujer 2								
Mujer 3								

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3. Intervenciones realizadas tanto con las mujeres supervivientes como con sus hijos e hijas en el caso de que los tengan, desde el año 2015 hasta la actualidad

Año
2015

	Identificación	Qué se ha hecho con ellas (detección, derivación, intervención y contenido de las mismas)	Seguimiento hasta recuperación final (sí/no y, si no, por qué)	Siguen en la relación de violencia (sí/no)	Si sigue en la relación, se sigue interviniendo con ella (sí/no y por qué)
Mujer 1					

Fuente: Elaboración propia

	Se ha intervenido con él/ella (sí/no y, si no, por qué)	Qué se ha hecho con él/ella	La madre sigue en la relación de violencia (sí/no)	Seguimiento hasta recuperación final (sí/no y, si no, por qué)
Hija/o 1				

Fuente: Elaboración propia

Finalmente, y para asegurarse **la mayor heterogeneidad posible** se solicitan a las personas profesionales de los diferentes servicios y recursos, **posibles mujeres que hayan estado o estén actualmente en situación de violencia y que puedan querer participar** en la investigación diagnóstica, a través de una **entrevistas en profundidad**.

Contar con la opinión de las supervivientes, escuchar sus relatos y sus vivencias, no solo es fundamental de cara a la elaboración de un Protocolo de calidad; sino que también es una obligación legal recogida tanto en la *Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres* como en la *Guía para la elaboración de protocolos locales de coordinación de la actuación ante la violencia contra las mujeres*. Así pues, algunas características importantes que se han querido tener en cuenta en la solicitud y selección de las mujeres atendidas por los recursos a las que se ha querido entrevistar son los siguientes:

- Mujer en **situación social normalizada**, que se haya separado teniendo más de 50 años (o que tenga más de 50 años en la actualidad si sigue con la pareja) y que no haya acudido a recursos (o haya pasado por ellos de forma muy fugaz).
- Mujer **joven**, que haya experimentado **violencia sexual** fuera del marco de la relación de pareja (no abuso sexual infantil). Si además es posible, en situación social normalizada.
- Mujer en situación de **exclusión social** (origen extranjero, con criaturas, sin empleo, etc.).
- Mujer en situación social normalizada con criaturas. Si es posible, que haya experimentado **violencia exclusivamente psicológica** (sin manifestaciones físicas).

De forma transversal se ha considerado importante: a) que todas las mujeres seleccionadas tuviesen **ganas de hablar**; b) que estuviesen representadas tanto mujeres que **han estado en los recursos como aquellas que no han acudido a ellos** (o han acudido pero de forma muy fugaz, por ejemplo únicamente en Policía Municipal para interponer denuncia); y c) que hayan estado representadas mujeres con las cuales la intervención realizada ha sido evaluada de forma **positiva**, pero **también** aquellas cuyos resultados hayan sido **negativos**.

En resumen, los criterios utilizados para la solicitud y selección de las mujeres supervivientes informantes clave, se basan en la consecución de la mayor **heterogeneidad posible**, para de esta forma tener el más amplio espectro y que no haya ninguna característica en común, excepto la variable “sexo” y “la vivencia de violencia contra ellas”. Así, han quedado representadas en el análisis posterior el máximo número de situaciones posibles asociadas a las variables que se establecen en la tabla que se muestra a continuación:

Tabla 4. Datos sociodemográficos de las mujeres entrevistadas.

MUJER	Edad	Origen	Nº Hijos/as	Situación Social	Diversidad Funcional	Nivel de estudios	Situación laboral	Tipo de violencia vivida	Manifestaciones de la violencia vivida	Recursos y Tipo de intervención	Seguimiento hasta recuperación final	Sigue en la relación de violencia
1												
2												
3												

4. Selección de las variables y ámbitos a investigar durante las entrevistas.

En cuarto lugar, y para facilitar el estudio de la información que se recoge en las entrevistas, se ha llevado a cabo la **selección de las variables y ámbitos** en los que se quiere indagar. En este caso, resulta de especial interés tanto los procesos de la violencia contra las mujeres para poder contextualizar la atención recibida en los recursos; como también y en consecuencia, la atención recibida en los mismos. Para ello, se han analizado los mismos teniendo en cuenta algunas variables como: a) **características sociodemográficas**: edad, origen, formación, hijos/as, situación laboral, etc.; b) **historia de la violencia**: cuando comenzó, durante cuántos años, en qué se manifestaba, etc. (para contextualizar la información en torno a la experiencia en relación a los recursos objeto de diagnóstico); c) **historia de la ruptura** con la pareja: cómo se produjo la misma y si hubo algún momento o hito que la llevó a tomar tal decisión (para saber si algún recurso facilitó que pudiera tomar esta decisión o si, por el contrario, algunas lagunas en el sistema de apoyo lo dificultaron); d) **cómo llega a los recursos**; e) **experiencia en relación a los recursos objeto de análisis** (Policía, Servicios Sociales, Centro de Salud, Centros Educativos, etc.): valoración de la experiencia (cómo la valora, qué cambiaría si pudiera, etc.) y valoración del impacto que ha tenido en su recuperación; f) **situación actual**; g) posibilidad de abordar **otras cuestiones** que no hayan salido previamente: la coordinación entre recursos, posibles necesidades, etc.

d. Realización del trabajo de campo

El trabajo de campo es la parte central de la investigación diagnóstica y su resultado ha permitido elaborar un **análisis de las necesidades, demandas y problemas actuales**; además de **buenas prácticas realizadas** por las personas profesionales de los recursos y servicios de la Mancomunidad cuando se activa el protocolo por violencia contra las mujeres establecido hasta el momento.

La realización del trabajo de campo se ha llevado a cabo en **tres fases** fundamentalmente: 1) *recogida y análisis de datos* (cuantitativos y cualitativos); 2) *sesiones de trabajo* -Grupo Motor y Grupo de Organizaciones de mujeres, feministas y sociales- y; 3) *entrevistas a Mujeres supervivientes*.

1. Recogida y análisis de datos

En primer lugar, tras la **recogida de los datos** sobre las intervenciones realizadas con las mujeres atendidas en los recursos y servicios y otras posibles informaciones acerca de acciones realizadas en la Mancomunidad (a nivel individual y/o colectivo) en torno a la igualdad y prevención de la violencia, se lleva a cabo el **análisis de los datos** para conocer la realidad actual del territorio y, por tanto, **conocer cuál es el punto de partida**.

En este sentido, destacar que a excepción del Servicio Social de Base, no se cuenta con otros datos sobre el número de mujeres atendidas y, en consecuencia, tampoco sobre las características sociodemográficas e intervenciones que hayan podido realizarse para las mismas. Sí se aportaron, sin embargo, acciones realizadas por los diferentes Ayuntamientos y Servicios, para la prevención de la violencia realizadas en la Mancomunidad, obteniendo así uno de los principales resultados de este primer mapeo y, por tanto, del informe (Anexo. I).

2. Sesiones de trabajo con el Grupo Motor y Grupo de Organizaciones de mujeres, feministas y sociales en general

En segundo lugar, se realiza el **mapeo de servicios y recursos** que participan actualmente en la atención de los casos de violencia contra las mujeres, pero también de aquellos que hasta ahora no lo hacían y pueden participar en algunos de los distintos niveles que establece el actual marco normativo para la intervención en dicha violencia.

Para la realización del diagnóstico sobre las necesidades, problemáticas, demandas y buenas prácticas, así como futuras líneas de trabajo en relación a la intervención en los casos de violencia contra las mujeres y los y las menores, se han realizado **sesiones con el Grupo Motor** (personal técnico y personal político) y con el **Grupo de Organizaciones de mujeres, feministas y sociales**. A continuación se detalla la estructura que se ha seguido en las sesiones con cada uno de los grupos con los que se ha trabajado.

- **Grupo Motor: personal técnico y personal político**

El **Grupo Motor prioritariamente o también Grupo de Coordinación**, que es la denominación utilizada por las Guías para la realización de protocolos de esta tipología, hace referencia fundamentalmente a las **personas profesionales** de las administraciones públicas o entidades privadas que participan en la **atención directa** de los casos de violencia contra las mujeres, como por ejemplo Alguacil, Servicios Sociales, etc. pero, en este caso, además, se ha considerado dada la idiosincrasia de la zona rural, que también, y de forma extraordinaria, formaran parte del mismo el personal político de los diferentes Ayuntamientos de la *Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga-Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea*.

Por tanto, el **Grupo Motor** para la realización de este protocolo ha estado formado por el **personal técnico** referente de los servicios y recursos que trabajan en la atención directa de los casos de violencia contra las mujeres y los y los menores en la Mancomunidad, -contando en este caso específicamente con la presencia del *Servicio Social de Base, Centro de Salud, Escuela Infantil, Primaria y Secundaria* -; así como por el **personal político**, en su mayoría concejales y concejalas de los diferentes Ayuntamientos de la Mancomunidad.

Para el trabajo con el Grupo Motor se han llevado a cabo **tres sesiones**, estructuradas de la siguiente manera:

La **primera sesión** se ha desarrollado en **dos partes**: una primera parte introductoria y de presentación del proyecto y de los objetivos de las sesiones y una segunda parte de trabajo en grupos para la posterior puesta en común de las acciones que se han venido realizando dentro de los servicios, así como necesidades y dificultades encontradas por parte de las personas profesionales y buenas prácticas.

En la **primera parte de la sesión** se ha llevado a cabo una introducción y **breve presentación del proyecto** y de los objetivos de las sesiones, en la cual se proporciona: por un lado, un marco general de los datos recogidos previamente en relación a las intervenciones realizadas con las mujeres y los y las menores desde los diferentes servicios y recursos y las actividades realizadas en materia de igualdad y prevención de la violencia en los últimos años en la mancomunidad. Y por otro lado, se presentan: 1) las diferentes tipologías de Protocolo que existen en función de la problemática concreta que se necesite abordar; 2) el objetivo general y objetivos específicos del Protocolo; 3) la normativa actual que existe en relación a la necesidad de elaborar un protocolo que permita abordar de manera eficiente las necesidades del valle en relación a la violencia; 4) los conceptos, tipologías y manifestaciones de la violencia contra las mujeres y principios que rigen la actuación.

En la **segunda parte de la sesión** se ha realizado el **trabajo en grupos** cuyo objetivo es: 1) conocer **que cosas se han hecho hasta el momento**, al mismo tiempo que 2) se detectan **necesidades, problemáticas, demandas y buenas prácticas** para saber cuál es la realidad de la que se parte a la hora de elaborar un nuevo marco para la intervención social de los casos de violencia contra las mujeres. Específicamente, los grupos han reflexionado sobre las siguientes cuestiones:

- **Conocimiento existente de las herramientas legislativas** - *Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres, y III Acuerdo Interinstitucional para la coordinación ante la violencia contra las mujeres en Navarra*-. Conocer o no el marco jurídico existente para los casos de violencia nos permite no solo establecer cuál es el marco de actuación profesional, sino además valorar el nivel de concienciación social de las personas profesionales con respecto al fenómeno de la violencia. Por eso es interesante reflexionar sobre ello, ya que normalmente es el personal técnico quien más lo conoce, pero en el caso de que no sea así, sería interesante valorar si se necesita, entre otras cosas, formación por ejemplo.
- Qué cosas se hacen **en los recursos y servicios** en relación a la intervención de estos casos y **qué protocolo se sigue hasta el momento** desde los mismos. Esto nos permite conocer si el trabajo que realizan las personas profesionales está basado en alguna normativa o acuerdo o si, por ejemplo, están trabajando ya desde otra Red (la red de infancia, por ejemplo), etc.

- La necesidad de trabajar en **primera, segunda o tercera línea** dependiendo de la labor que haga cada uno de los servicios y en función de los **niveles de la intervención – prevención, detección, protección, atención, recuperación y reparación-** . Esto permite reflexionar sobre: 1) qué actuaciones no se están haciendo pero podrían hacerse y 2) qué otras se están haciendo que se consideran positivas para protocolizarlas y que se puedan mantener en el tiempo independientemente de la persona que ocupe el puesto.
- **Necesidades, problemáticas o demandas y buenas prácticas** que existan en la **práctica cotidiana de las personas profesionales de los recursos y servicios**. Esto nos permite poder llegar a acuerdos posteriormente para poder elaborar conjuntamente un nuevo modelo de intervención para los casos de violencia contra las mujeres.
- **Huecos o vacíos que existen en el modelo de intervención actual** para detectarlos y que dejen de serlo. Dichos huecos se ha visibilizado, muy frecuentemente, tienen que ver con la falta de formación, entre otras posibles causas.
- **Si se atiende a todas las mujeres y menores** y en el caso de que esto **no sea así, qué grupos de mujeres podrían ser de interés atender**. Este punto está relacionado con la invisibilidad de algunos grupos sociales que no se espera que sean de riesgo y sin embargo tienen una alta prevalencia de sufrir situaciones de violencia, por ejemplo las mujeres mayores o las mujeres con hijos e hijas muy pequeñas (de 0 a 4 años). También tiene que ver con algunos estereotipos socialmente muy extendidos, lo que habitualmente hace pensar o creer que esto solo le ocurre a un determinado “perfil de mujeres” (empobrecidas, sin estudios y empleo, con cargas familiares, migrantes, etc.), y no a las mujeres “normalizadas” (mi madre, mi vecina, yo misma, etc.).
- Si la **intervención que se realiza desde los servicios es desde la perspectiva de género y si esto es así, si ha habido algún factor clave que les haya ayudado a conseguirlo**. Todo ello con el fin de detectar posibles buenas prácticas en la intervención para poder protocolizarlas y que puedan mantenerse en el tiempo.

En la **segunda sesión** se ha trabajado fundamentalmente el **enfoque y modelos de intervención**, haciendo especial hincapié en el procedimiento de intervención *general* y el procedimiento de intervención *por ámbitos*. Para ello se utilizan algunos de los resultados claves recogidos en la sesión anterior, para desde estos continuar con la actual. El objetivo de la sesión ha sido poner en común por niveles y áreas de intervención los itinerarios para la actuación en los casos de violencia contra las mujeres a partir de la información teórica que puede servir para la implementación en la propuesta de trabajo futura.

En la **tercera sesión** se ha continuado trabajando con el enfoque y modelos de intervención, pero además se ha profundizado en otras cuestiones de especial interés para las personas asistentes, entre otras relacionadas con el tratamiento de datos y la respuesta pública. Además, se ha trabajado con la **estructura del protocolo** (principio de *debida diligencia*, principio de *garantía presupuestaria*, principio de *interseccionalidad*, etc.) y los **mecanismos de implementación, seguimiento y evaluación**. Es decir, el objetivo de la sesión ha sido fundamentalmente: acordar posibles estructuras para favorecer la coordinación de los casos de violencia contra las mujeres, por ejemplo, la creación de una Mesa Local de Coordinación que supervise el protocolo, la composición de dichas estructuras que van a sostener el protocolo -la Red por los Buenos Tratos, las Figuras Referentes o la Red de Voluntariado contra la Violencia hacia las Mujeres, etc.-.

- **Grupo de Organizaciones de mujeres, feministas y sociales**

El grupo de **Organizaciones de mujeres, feministas y sociales** ha estado formado por todas aquellas asociaciones, organizaciones y entidades sociales del territorio que voluntariamente han decidido participar en el proyecto. El objetivo de incorporar en este trabajo a la sociedad civil organizada, es que puedan desde la misma aportar sus propuestas y tomar un papel importante y necesario en la lucha contra la violencia estructural que sufren las mujeres en nuestra sociedad; y así evitar que todo el peso de la intervención se centralice en los servicios que tradicionalmente la llevaban a cabo, es decir, en Servicios Sociales, sobre todo. Esto permitirá hacer efectiva la responsabilidad social que todos y todas tenemos para hacer frente a la violencia que se da específicamente contra las mujeres, si lo que queremos es una sociedad libre de violencia y en igualdad. Así pues, dichas organizaciones podrían participar sobre todo realizando acciones para la prevención, detectando situaciones de violencia y, principalmente acompañando los procesos de salida de la violencia de las mujeres que así la estén experimentando, así como formar parte de la recuperación de las mismas y de la reparación. Esto además, permitirá hacer una intervención paralela con el personal técnico – obviamente nunca sustituyéndolo- que atiende los casos más directamente en algunos de los niveles que plantea el actual marco normativo; y de acuerdo a la idea de reparto social de la responsabilidad que plantea el mismo, en relación a la erradicación de la violencia estructural que experimentan las mujeres.

Para el trabajo con las Organizaciones de mujeres, feministas y sociales se ha llevado a cabo **una única sesión** y se ha dividido fundamentalmente en **dos partes**: presentación del proyecto y trabajo en grupos.

Una **primera parte** introductoria y de **presentación del proyecto**, en la cual se ha informado a todo el grupo sobre el trabajo realizado durante las sesiones con el Grupo Motor, además de hacer una breve presentación sobre el objetivo general y objetivos específicos del Protocolo, el marco legal existente sobre el cual debe basarse la intervención de los casos de violencia contra las mujeres, los conceptos, tipologías y manifestaciones de la violencia contra las mujeres y, finalmente, los principios que rigen la actuación en estos casos.

Una **segunda parte** en la que las diferentes organizaciones **han trabajado en grupos** en relación a: 1) propuestas de mejora para incorporar al nuevo modelo de intervención en los casos de violencia y 2) al papel que como asociaciones, organizaciones o grupo pueden tener en la lucha contra la violencia hacia las mujeres y, por tanto, en los diferentes niveles de actuación (prevención, detección, atención, recuperación y reparación). Específicamente, en relación a la actuación en los casos de violencia contra las mujeres, los diferentes grupos han reflexionado sobre: a) las cosas que han estado haciendo hasta el momento y las cosas que consideran que podrían hacer en cada uno de los niveles de actuación pero que todavía no se hacen; b) el papel que les gustaría tener como organización/asociación y el papel que consideran que pueden tomar dentro de las mismas; c) las necesidades, problemáticas o demandas, así como buenas prácticas, además de otras cosas que les hayan podido ayudar en su labor diaria de lucha contra la violencia hacia las mujeres (formación, protocolos anteriores, sensibilización, etc.).

3. Entrevistas a mujeres supervivientes

En tercer lugar, la tercera fase del trabajo de campo tiene que ver con las **entrevistas a las mujeres supervivientes** atendidas en los recursos y servicios de la Mancomunidad y se ha desarrollado fundamentalmente en **dos pasos**: por un lado, la elaboración de un guion de entrevista semiestructurada y, por otro lado, la realización de las entrevistas propiamente dichas.

- **Elaboración de un guion de entrevista semiestructurada.**

El último paso en el diseño del trabajo de campo ha sido la **elaboración de un guión de entrevista semiestructurada**, con el objetivo de conocer la experiencia en relación a los recursos y servicios objeto del diagnóstico. Para ello ha sido importante también conocer como han sido los procesos de violencia vivenciados para poder contextualizar la información en relación a la experiencia en dichos recursos y servicios y, por tanto, para poder encontrar posibles “*huecos*” que hayan podido encontrarse en la intervención y *buenas prácticas* de las y los profesionales que la llevan a cabo.

El guion ha permitido establecer una **estructura**, además de agrupar las preguntas en **ámbitos** para un ordenado desarrollo de las entrevistas, así como acceder a las experiencias vividas en relación a la atención recibida en los recursos y servicios de las mujeres que han sido seleccionadas como informantes clave para esta investigación. Como ya se ha adelantado previamente, se tratará de un guion con preguntas diseñadas, pero con espacios para posibles nuevos temas que puedan ir surgiendo durante el proceso de cada entrevista. El guion se ha dividido en varios bloques referentes a las posibles fases en los procesos de violencia contra las mujeres y a sus experiencias dentro de los recursos y servicios que las han atendido en algún momento de dicho proceso.

En el primer bloque se abordan preguntas relacionadas con **las características sociodemográficas** (edad, origen, nivel de estudios y formación, hijos/as, situación laboral...). En el segundo bloque se realizan: por un lado, preguntas en relación a la **historia de la violencia** (duración, manifestaciones, etc.) para contextualizar la información relativa a la atención recibida en los recursos y servicios. Y, por otro lado, preguntas relacionadas con el momento concreto de la **ruptura con la pareja** (cómo y en qué momento se produjo esta, y si hubo algún hito concreto que le ayudó a dejar la relación, etc.) con el objetivo de obtener información sobre si algún recurso por ejemplo, facilitó que pudiera tomar esta decisión o si, por el contrario, algunas carencias en el sistema de apoyo a la mujer lo dificultaron.

El tercer bloque se dedica exclusivamente al objeto de análisis de nuestro estudio, es decir, al análisis evaluativo de los **recursos y servicios** específicos que han acompañado a las mujeres durante el proceso, haciendo hincapié en dos cuestiones fundamentales: **cómo llegó a los recursos** (si los conocía ya, si alguien la derivó...) y cuál es su **experiencia en relación a estos** (Servicios Sociales, Centro de Salud, Escuela, etc.). Es decir, cuál es su valoración de la experiencia (cómo valora la atención que ha recibido y si cambiaría algo) y la valoración del impacto que ha tenido en su recuperación. Este bloque ha permitido abordar en profundidad algunas cuestiones a través de preguntas para obtener información sobre cómo fue atendida en los recursos y, por tanto, para encontrar de nuevo posibles “*huecos*” en la intervención, así como *buenas prácticas* de las y los profesionales.

En el cuarto y último bloque, ya con toda la información recogida, se pretende conocer el **estado actual** de las mujeres para analizar el impacto que ha tenido la intervención y la repercusión de la misma en la vida de las mujeres; y de esta forma tenerlos en cuenta de cara al nuevo modelo de trabajo. Asimismo, se ha pretendido en este espacio que hubiese posibilidad para que emergiesen otras cuestiones por las que no se hubiese preguntado y que las mujeres considerasen interesantes para tener en cuenta de cara a futuras intervenciones. Por ejemplo, cuestiones en relación a necesidades actuales o pasadas que no hayan sido cubiertas. Finalmente se aborda específicamente el tema de la coordinación entre los recursos y los diferentes enfoques que puedan tener los y las profesionales.

El tema de la **violencia y sus procesos** se tratará **de forma transversal** en casi todos los bloques y en forma de preguntas con ejemplos de violencias para facilitar la respuesta de las mujeres supervivientes entrevistadas, lo que nos ha permitido no solo conocer los procesos de violencia dentro de la pareja, sino también todas aquellas violencias que en ocasiones las mujeres también experimentan dentro de los propios servicios y recursos que las atienden y que tiene consecuencias en la calidad de la atención recibida. Dichas violencias o dinámicas han sido investigadas en estudios previos y por ello se conocen. Hacemos alusión por ejemplo a cuestiones como la revictimización o la falta de credibilidad:

¿Has sentido que has tenido que contar varias veces tu experiencia? (para abordar el tema de la revictimización por parte de los servicios y recursos); ¿Has sentido que no te creían cuando has contado que tu pareja te agredía psicológicamente? O ¿Has tenido miedo a que no te creyesen? (ambas preguntas para abordar el tema de la no credibilidad de las mujeres en los recursos y servicios), etc.

- **Realización de entrevistas.**

Finalmente, se ha llevado a cabo el **desarrollo de las entrevistas** cuyo guion ha sido, como se ha recogido en párrafos anteriores, elaborado previamente. La realización de las entrevistas semiestructuradas, se ha llevado a cabo durante el mes de febrero, a tres mujeres que han vivido situaciones de violencia. Dichas entrevistas son de carácter individual y se adapta su duración a las necesidades y circunstancias de cada persona. La idea de llevar a cabo este trabajo teniendo en cuenta también **la voz de las propias supervivientes**, no solo es muy importante para dar validez a este informe y protocolo futuro, tal y como establece la Guía de Protocolos de Gobierno de Navarra, sino que es clave y fundamental para construir un marco y modelo de intervención que sea real y efectivo. Asimismo, se basa en la necesidad de encontrar aquellos factores o elementos que favorecen una atención de calidad (buenas prácticas de los y las profesionales), pero también los posibles vacíos encontrados, ya sea por falta de formación de las personas profesionales, ya sea por falta de recursos y herramientas, etc.

En aquellos casos en los que no se ha obtenido en una primera entrevista toda la información que se necesitaba para el posterior análisis, o se ha considerado oportuno clarificar algunos de los aspectos que se han abarcado durante el primer encuentro -ya sea porque no han quedado lo suficientemente claros, ya sea porque no se hayan abordado en profundidad y se consideren de especial interés-, se ha vuelto a contactar con las mujeres que participaron en esa primera entrevista para repreguntarles sobre esa información carente. El trabajo de análisis de la información recogida durante las entrevistas se realiza después de finalizar cada una de ellas, con el objetivo de recoger no sólo la información objetiva sino también las sensaciones y las impresiones que han causado dichas entrevistas.

e. Análisis de resultados y redacción del informe final

Una vez concluido el trabajo de campo se lleva a cabo el **análisis de toda la información recopilada** en el transcurso de **las sesiones de trabajo con el Grupo Motor y Grupo de Organizaciones de mujeres, feministas y sociales**, así como aquella relativa a las **entrevistas a las mujeres supervivientes**, para **elaborar un primer borrador de informe** en el que se recoge todo el proceso de investigación en diferentes apartados y en el cual han quedado plasmados los resultados y conclusiones obtenidas.

Posteriormente se han convocado de nuevo **reuniones participativas con el Grupo Motor**, es decir, con el personal técnico y político municipal **y con las Organizaciones de mujeres, feministas y sociales**, en las que se lleva a cabo la presentación del informe para la revisión conjunta del mismo y la realización de propuestas de mejora e inclusión de las mismas, para la **elaboración del informe definitivo**.

IV. ANÁLISIS RESULTADOS

En el análisis de los resultados obtenidos en todo el trabajo de campo (sesiones, entrevistas, etc.), se han recogido múltiples informaciones que pueden agruparse fundamentalmente en tres apartados: 1) el marco normativo que estructura la intervención y que es de obligado cumplimiento; 2) las cuestiones teórico-prácticas claves que es necesario atender a la hora de llevar a cabo una intervención en los casos de violencia contra las mujeres; 3) así como las reflexiones, propuestas de mejora y buenas prácticas en torno al modelo de intervención en estos casos, en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga-Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea.

1. Marco normativo de aplicación y otras referencias importantes

El marco normativo de referencia se recoge desde el nivel más macro (europeo e internacional), pasando por el estatal y el autonómico, hasta el nivel más micro (local). Dentro del mismo, se abordan de forma pormenorizada aquellas referencias normativas/acuerdos importantes, principalmente a nivel foral y local; por considerarse los mismos claves en la intervención diaria.

a. Ámbito Europeo e Internacional

Normativa básica y destacada en este nivel:

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

b. Ámbito Estatal

Marco normativo a tener en cuenta en este nivel:

- *Pacto de Estado contra la violencia de género (2017)*
- *Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.*
- *Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.*
- *Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, que establece que los municipios pueden realizar actividades complementarias en el marco de las políticas de “promoción de las mujeres”.*
- *Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito.*

c. Ámbito Autonómico

Dentro del ámbito foral se han recogido dos tipos de materiales: por un lado, la legislación existente, dentro de la cual se han desarrollado aquellos puntos que se consideran claves para la intervención en los casos de violencia contra las mujeres y contra menores, en el caso de que las acompañen. Y por otro lado, aquellos acuerdos y programas de referencia que también son de obligado cumplimiento en la práctica profesional diaria en relación a dicha violencia.

1. Legislación existente

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

Artículo 20: “*La Administración Foral elaborará, en colaboración con las entidades locales de su ámbito territorial, protocolos específicos de detección, actuación y derivación, de acuerdo con su implicación y funciones en estos procesos. Estos protocolos incluirán pautas respecto a las diferentes manifestaciones de la violencia contra las mujeres*”.

Disposición adicional segunda: “*Todos los protocolos a los que hace referencia esta ley foral tendrán carácter de obligado cumplimiento para todas las instituciones, personas y entidades públicas o privadas que los suscriban*”.

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

Capítulo II: En relación con las competencias de las Entidades Locales, cabe destacar el Real Decreto-ley 9/2018, de 3 de agosto, de medidas urgentes para el desarrollo del Pacto de Estado contra la violencia de género, en el que se plantean una serie de modificaciones entre las que figuran la correspondiente a la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, incorporando a su artículo 25, la letra o), por la que se asigna a los municipios competencia propia en materia de “*actuaciones en la promoción de la igualdad entre hombres y mujeres, así como contra la violencia de género*”.

Capítulo IV: “En este contexto, hay que destacar el poder transformador de la política local para hacer una sociedad más igualitaria. Este es un hecho constatado por el trabajo llevado a cabo desde las estructuras de igualdad de algunas Entidades Locales de Navarra y ha de ser tenido en cuenta en la articulación de las políticas públicas de las administraciones navarras para un funcionamiento sistemático y coordinado en todo el territorio de la Comunidad Foral”.

Artículo 12. 7 y 12. 8

7. “El Gobierno de Navarra, a través del Instituto Navarro para la Igualdad/Nafarroako Berdintasunerako Institutua, establecerá una estructura de coordinación con Entidades Locales municipales y supramunicipales para el desarrollo de lo establecido en esta ley foral, que se desarrollará reglamentariamente”.

8. “Las Entidades Locales, en aplicación al principio general de colaboración, coordinación y cooperación establecido en esta ley foral, se coordinarán para favorecer el desarrollo de las funciones establecidas en la misma”.

2. Acuerdos y programas de referencia

- *III Acuerdo Interinstitucional para la Coordinación ante la violencia contra las mujeres en Navarra (2017)*

Punto cuarto del III Acuerdo: Responsabilidad Institucional de Detección de la violencia.

“Las Instituciones firmantes se comprometen a adecuar su actuación, cuando tengan conocimiento de que se han producido actos de violencia contra las mujeres, tanto a los protocolos de actuación coordinada que se incorporan al presente Acuerdo, como a otros protocolos de coordinación interinstitucional vigentes para la Comunidad Foral de Navarra, entre los que se encuentran el Protocolo de coordinación y actuación con mujeres y niñas víctimas de Trata con fines de explotación sexual (2016) y el Protocolo para la prevención y actuación ante la mutilación genital femenina en Navarra (2013), dentro del máximo respeto a sus respectivas competencias y, en especial, a la independencia judicial”.

“Así mismo, las instituciones firmantes, nuevamente en el marco de sus respectivas competencias, se comprometen a participar, en colaboración con las Entidades Locales de Navarra, en la elaboración y desarrollo de protocolos locales de coordinación para la detección, actuación y derivación en materia de violencia contra las mujeres”.

- *Protocolo de coordinación y actuación con mujeres y niñas víctimas de trata con fines de explotación sexual (2016)*

Este Protocolo tiene por objeto “establecer pautas de actuación para la, detección, identificación, atención y protección de las mujeres y niñas víctimas de trata con fines de explotación sexual, favorecer la coordinación de las instituciones implicadas en dichos procesos y definir los mecanismos de relación entre las administraciones con responsabilidades en la materia, así como los procesos de comunicación y cooperación

con organizaciones y entidades con experiencia acreditada en la asistencia a las mujeres y niñas víctimas de trata con fines de explotación sexual, en particular, aquellas que participan en los programas de las administraciones públicas para la asistencia y protección de las mismas”.

- *Protocolo para la prevención y actuación ante la mutilación genital femenina en Navarra (2013)*

Este Protocolo tiene como finalidad identificar a las mujeres afectadas o niñas en riesgo de padecer mutilación genital y coordinar las actuaciones de atención integral en la Comunidad Foral de Navarra.

- *I Plan de Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres de la Comunidad Foral de Navarra (2006-2010)*

En el I Plan de Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres de la Comunidad Foral de Navarra (2006-2010) destina su Área 9 a la “violencia contra las mujeres”, remarcando como tres objetivos fundamentales: el establecimiento de medidas dirigidas a la *prevención de la violencia contra las mujeres*; la *mejora de la detección, asistencia e intervención* en situaciones de violencia contra las mujeres y la *adecuación de los recursos y servicios* de atención navarros existentes para atender y acoger a las mujeres supervivientes de violencia.

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

Área de Intervención 2. Violencia contra las Mujeres.

Se recoge el objetivo de “*facilitar la coordinación efectiva de los recursos existentes en materia de violencia contra las mujeres en el ámbito de actuación de la Entidad Local, generando los mecanismos más adecuados para ello*”.

d. Ámbito Municipal

En este apartado recoger qué, pese a no existir normativa específica de la Mancomunidad en la intervención en los casos de violencia contra las mujeres, se considera clave trabajar en esta línea de creación de un marco legislativo común para su aplicación consensuada y homogénea.

2. Cuestiones teórico-prácticas a tener en cuenta en torno a la intervención en los casos de violencia contra las mujeres

Este informe utiliza la terminología de la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres y/o menores; por tanto, los conceptos, manifestaciones y formas de violencia o tipologías que se recogen, se alinean tanto con la norma foral, como con otra normativa nacional, europea e internacional que le es de aplicación, tal y como se ha recogido previamente en el apartado específico.

Además, se ha utilizado otra bibliografía especializada en violencia contra las mujeres y/o menores para abordar el tema de las dinámicas claves asociadas a dicha violencia, así como los mitos existentes frente a esta.

A continuación se recogen todas aquellas reflexiones y acuerdos alcanzados en relación a los siguientes apartados -conceptualización de la violencia contra las mujeres, sujetos objetos de la ley, manifestaciones y tipologías de dicha violencia, dinámicas y mitos; así como enfoques y principios que rigen la intervención en estos casos-, y que son el fruto del intercambio profesional basado en las herramientas existentes (marco legislativo y teórico, acuerdos, etc.), pero también en la intervención diaria profesional (aplicación práctica).

a. Conceptualización de la violencia contra las mujeres

En las sesiones de trabajo se acordó que por *violencia contra las mujeres*, se entiende aquella que se ejerce contra estas por el hecho de serlo o que les afecta de forma desproporcionada como manifestación de la discriminación por motivo de género y que implique o pueda implicar daños o sufrimientos de naturaleza física, psicológica, sexual o económica, incluidas las amenazas, intimidaciones y coacciones o la privación arbitraria de la libertad, en la vida pública o privada, tal y como recoge la *Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres*. Las niñas y niños menores de edad también se consideran, siguiendo los preceptos legales existentes, víctimas supervivientes de dicha violencia patriarcal.

La violencia contra las mujeres es una *violencia con contexto* (Naredo, 2014), producto de las desigualdades de género, y por tanto de naturaleza *global, estructural y transversal*; razón por la que va más allá de hechos aislados.

El carácter universal del patriarcado explica que esta violación de los Derechos Humanos de las mujeres y/o menores ocurra, aunque con diferente intensidad, en todos los países y para todas las realidades económicas, sociales y culturales. Además de poder tener lugar, no sólo en todas las áreas vitales de las mujeres; sino también en la interacción con los diversos agentes de socialización como la familia, la escuela, el mercado de trabajo, los medios de comunicación, etc.

Pese a ello, es necesario recoger que, si bien la violencia contra las mujeres es una violencia con contexto y puede afectar a todas las mujeres, **no por ello afecta a todas ellas por igual**. Ya que, si existe además de dicha experiencia de violencia una acumulación de situaciones de desventaja social (edad, origen, clase social, orientación sexual, diversidad funcional, etc.), es probable, y así nos lo dicen múltiples investigaciones, que dicha violencia sea, si cabe, todavía más intensa y duradera. Lo mismo sucede con las y los menores que pueden acompañarlas. Por ello, es necesario **tener en cuenta en la intervención las denominadas: *Rutas comunes* y *Rutas específicas en los casos de violencia contra las mujeres***. Se entiende por *Rutas comunes* aquellas que las mujeres mayores o las jóvenes, las que tienen diversidad funcional, etc. en situación de violencia, comparten con el resto de mujeres (círculo de la violencia, aislamiento social por parte del agresor, etc.).

Las **Rutas específicas** son aquellas derivadas de la combinación entre las diferentes situaciones de desventaja acumuladas (dependencia, discapacidades, etc.) y la vivencia de dicha violencia. Por esta misma razón este protocolo pretende abordar cualquier tipo de violencia que experimente cualquier mujer y/o menor que la acompañe.

Por todo ello, puede afirmarse que la posición que ocupan las mujeres en la estructura social de género supone, por razón de la jerarquía sexista, no sólo un trato desigual y discriminatorio por el hecho de ser mujeres; sino también una mayor **dificultad para poder vivir una vida libre de violencias**, derivada de dicha posición perjudicial para las personas que ocupan la posición “mujer”.

En este sentido, no puede obviarse que la violencia contra las mujeres tiene no solo una **compleja resolución; sino también una compleja intervención**, las razones son varias, destacándose en relación a este objeto de estudio fundamentalmente dos: la primera, su **retroalimentación**, ya que la **estructura social** (división sexual del trabajo, identidades de género, androcentrismo, etc.) tiene un fuerte impacto en la **estructura subjetiva** (autoconcepto, interpretación vivencias, etc.) y viceversa. Y la segunda, porque se trata de una violencia muchas veces “oculta”, que además de estar estructuralmente **naturalizada y “normalizada”**; fruto del propio proceso de violencia dicha violencia, también es silenciada en muchas ocasiones por las supervivientes (culpa, vergüenza, etc.).

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

En las diversas sesiones mantenidas, se acordó que son sujetos de la Ley Foral para actuar contra la Violencia hacia las mujeres, aquellas que han sufrido las consecuencias directas o en primera persona de los actos violentos de algún varón/es, así como las hijas e hijos de estas, en el caso de que convivan en el entorno violento cuando es el padre/figura análoga (novio de la madre, etc.) o familia extensa que ostente el rol de figura de autoridad en el hogar (abuelo, tío, etc.) quienes la ejerzan.

En este sentido, se considera clave trabajar en la intervención con el concepto de **supervivientes de la violencia, frente al de víctimas**, pues de esta forma la intervención que se realiza, está focalizada en las potencialidades y recursos y no tanto en las carencias, de las mujeres o criaturas que la vivencian.

Se consideran supervivientes de la violencia:

- **Las mujeres supervivientes, abandonen o no la relación de violencia:** es decir, aquellas que estando en una situación de violencia: a) bien han emprendido un proceso de recuperación, con el objetivo de salir y superar dicha violencia vivenciada; b) o bien las que se mantienen dentro de la relación de pareja, y solicitan ayuda para conseguir una mejor posición dentro de la misma (mujeres mayores, con más de 30 o 40 años de relación y que deciden no separarse, etc.).

- **Las hijas e hijos menores de las mujeres supervivientes:** que han experimentado violencia, bien porque se les ha agredido directamente (psicológica, sexual, social, económica y/o físicamente) o bien porque se les ha obligado a vivir en un ambiente violento, pernicioso para su desarrollo. Dichas/os menores, son personas usuarias de los servicios y recursos, y son un bien jurídico protegible al mismo nivel que las mujeres. En el caso de que exista una situación de conflicto de intereses entre estas y las/os menores, tal y como recogen todas las normativas internacionales, europeas, nacionales, autonómicas y locales, el bien jurídico de las criaturas, es prioritario.

c. Manifestaciones y tipologías de la violencia contra las mujeres

En relación a las manifestaciones y las tipologías de la violencia contra las mujeres, en las sesiones se trabajó, además de aquellas que se recogen específicamente en la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril; algunas nuevas tendencias (violencia online por ejemplo); así como propuestas y posibles matizaciones consideradas claves en la intervención social.

1. Manifestaciones de la violencia contra las mujeres

Las **manifestaciones de la violencia contra las mujeres** y niñas suceden como culminación de una situación caracterizada por la violación reiterada y sistemática de los Derechos Humanos de estas. Su común denominador es el sexo - género: niñas y mujeres son violentadas por el solo hecho de ser mujeres y en algunos casos llegan a ser asesinadas como culminación de dicha violencia pública o privada. Dichas manifestaciones **son las siguientes:**

- La violencia en la pareja o expareja
- Las diferentes manifestaciones de la violencia sexual
- El feminicidio
- La trata de mujeres y niñas
- La explotación sexual
- El matrimonio a edad temprana, matrimonio concertado o forzado
- La mutilación genital femenina

Y cualquier otra forma de violencia que lesione o sea susceptible de lesionar la dignidad, la integridad o la libertad de las mujeres y/o menores, que se halle prevista en los Tratados internacionales, en el Código Penal español o en la Normativa estatal o foral.

En las diferentes sesiones y dentro de los **grupos de trabajo**, en torno a algunas de dichas **manifestaciones**, se han abordado y/o matizado **algunas cuestiones de interés para la intervención** y que se considera importante por ello importante recoger en este informe:

- **La violencia en la pareja o expareja.** Todas aquellas violencias -psicológica, social, sexual, económica y/o física- ejercida contra una mujer por un hombre que es o ha sido su pareja, hayan convivido o no.

Si además en el hogar hay hijas/os de esta relación de pareja o de otra previa, se entiende que dicha violencia por parte del padre o figura análoga (hombre agresor novio de la madre, por ejemplo), también se ejerce contra las criaturas, puesto que les obliga a vivir en un contexto en el que esta violencia se da, siendo la misma negativa para su desarrollo.

- **Las diferentes manifestaciones de la violencia sexual.** La violencia sexual contra mujeres y niñas incluye la agresión sexual, el abuso sexual y el acoso sexual en el ámbito laboral o educativo. En este punto, se abordó la necesidad de prestar especial atención a la prevención y detección precoz de los abusos sexuales a menores cometidos en las esferas: familiar (prioritariamente), pero también comunitaria, educativa, etc. Ya tenga lugar esta, tanto en el espacio privado (el hogar), como en el espacio público (espacios educativos, festivos, etc.).
- **El feminicidio.** Se entiende por feminicidio el asesinato cometido por hombres contra mujeres por el hecho de serlo, dentro de sociedades patriarcales, sexistas y machistas (secuestros desapariciones, asesinatos vinculados a la violencia sexual, asesinatos en el ámbito de la prostitución, aquellos por motivos de honor, el infanticidio de niñas y las muertes por motivos de dote, etc.). El feminicidio suele darse mayoritariamente, en el ámbito de la pareja o expareja, aunque no siempre (ejemplo de ello es el caso de Juan Carlos Aguilar más conocido como “el monje shaolín”, que asesinó a varias mujeres en un gimnasio de Bilbao). En cualquier caso, tanto si el asesinato se ejecuta dentro de una relación de pareja, como otros crímenes de este calado enmarcados en la estructura de género; revelan que la base de la violencia contra las mujeres y niñas son las desigualdades de género.
- **Violencia online o violencia viral.** Aunque no aparece explícitamente recogida en la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres, por su consideración de violencia emergente en los últimos años y el fuerte impacto que la misma tiene sobre todo en la población juvenil, pero también en la adulta; se ha recogido en este informe dicha *violencia online o violencia viral*, considerándose como tal aquella que se produce a través del uso cotidiano de las tecnologías de la información y la comunicación (Save the Children); y cuyas principales formas se desarrollan de forma prolija, en el siguiente apartado.

2. Tipologías de la violencia contra las mujeres

Las tipologías o formas de la violencia contra las mujeres son las que a continuación se recogen, siendo las dos primeras - la *violencia psicológica* y la *violencia social* - aquellas **más habituales** y por tanto fundamental su conceptualización y comprensión:

- **Violencia psicológica.** Las amenazas, las coacciones, las humillaciones o vejaciones, la exigencia de sumisión, el acoso, la coerción o los insultos, que produzcan en las mujeres y/o menores, algún tipo de sufrimiento, desvalorización, aislamiento o limitaciones de su ámbito de libertad.
Esta violencia es la primera que tiene lugar en las relaciones de pareja, es la más habitual y la más invisible, sobre todo en la población joven, pero no únicamente. En relación a dicha violencia psicológica y a la importancia que tiene para la intervención social, debe hacerse hincapié en las dificultades que tienen las mujeres y/o menores supervivientes para demostrarla, debido principalmente a dos cosas: por un lado, por la carga de la prueba, ya que en la mayoría de los casos es su palabra contra la del agresor. Y por otro lado, por la falta de credibilidad estructural en el relato de las mujeres y/o menores en situación de violencia, por parte de las personas profesionales de las diferentes Administraciones públicas, principalmente, la jurídica, pero también la policial, aunque no sólo. Dicha falta de credibilidad ha sido refrendada por múltiples investigaciones como por ejemplo la realizada en relación a los neomachismos en los Foros de internet (Iturbide et. al, 2017), así como otras en relación a la cultura de la violación a través de estudios de caso como la violación colectiva de San Fermín (Velte, 2019) o el caso Alcasser (Barjola, 2018).
- **Violencia social.** Dicha violencia hace alusión al proceso por el que las mujeres, chicas jóvenes y/o menores en situación de violencia son aisladas/os por el agresor. Debido a que éste limita sus contactos sociales y familiares, incomunicándolas con su entorno y limitando de esta forma sus redes de apoyo (familiares, amistades, vecinales, comunales, institucionales, etc.). Dichas redes de apoyo, les sirven de recurso y también “de espejo” para poder nombrar las situaciones que se están viviendo y/o problematizarlas; así como apoyo para poder abandonar la relación, cuando se tengan fuerzas para ello. Junto con la violencia psicológica y la violencia sexual, estas son las tres violencias más importantes a trabajar en este protocolo.
- **Violencia sexual.** Cualquier acto de naturaleza sexual no consentido (abusos, acoso, violaciones, etc.), en la que medie violencia, intimidación, prevalencia o manipulación emocional, incluida la exhibición, la observación y la imposición de relaciones sexuales. Se hace especial hincapié, por ser clave para la intervención, en la necesaria intensificación de la prevención y la detección temprana, debido no sólo a su alta prevalencia dentro de las relaciones de pareja -más en las jóvenes, pero no solo-; sino también a que, con frecuencia, pasan desapercibidas por su normalización: la vergüenza o el sentimiento de culpa, entre otros. Además, comprende desde los tocamientos en el culo en el patio del colegio o cuando se está de fiesta en un bar, hasta obligar a mantener relaciones sexuales coitales cuando ellas o bien no lo querían o lo que querían era otra cosa (darse besos, tocarse, etc.).

- **Violencia económica.** La privación intencionada o la discriminación en relación a los recursos económicos para el bienestar. La violencia económica o patrimonial puede darse: a) bien impidiéndole trabajar de forma remunerada a la mujer u obligándole a entregarle el dinero que ella gana; b) administrando los ingresos que sólo él provee al hogar, no siempre de forma responsable en relación a la toma de decisión de gastos; c) poniendo a su nombre el patrimonio propio de la mujer o gestionando el mismo, incluso en contra de las decisiones de ella, d) otras.
- **Violencia física.** Empujones, golpes, escupitajos, tortazos, etc. Esta violencia es poco frecuente, pese a ser central y supuestamente la más prevalente en el imaginario colectivo; es la más fácilmente reconocible y la más intensa, a excepción de la muerte.

Aunque no aparecen explícitamente recogidas en la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres y/o menores, por su consideración de **violencias emergentes en los últimos años** y la necesidad de poder abordarlas por **el fuerte impacto que tienen**, se han recogido, además de la violencia social -descrita previamente y que debido a su importancia y prevalencia, se ha decidido ubicar al inicio-, la *violencia online o violencia viral*; la *violencia obstetricia* y la *violencia simbólica*:

- **Violencia online o violencia viral.** tal y como recoge en su página web *Save the Children* las principales formas de la violencia online son: 1) el *sexting* sin consentimiento: intercambio de mensajes o material online con contenido sexual; 2) la *sextorsión*: chantajear a un/a menor o mujer con la amenaza de publicar contenido audiovisual o información personal de carácter sexual que pueda involucrarla; 3) la *violencia online en la pareja o expareja*: comportamientos habituales y reiterados con el objetivo de controlar, menoscabar o hacer daño a la misma (mensajes, control de las redes sociales, apropiación de contraseñas, amenazas, insultos, etc.); 4) el *ciberacoso o cyberbullying*: comportamientos repetitivos de hostigamiento, intimidación y exclusión social a través de mensajes, imágenes o vídeos, que pretenden dañar, insultar, humillar o difamar; 5) *happy slapping*: grabación de una agresión, verbal, sexual y/o física que se difunde posteriormente por las TICS (Webs, Redes Sociales, WhatsApp, Messenger, etc.); 6) el *grooming* o ciberembraucamiento; 7) la *exposición involuntaria a material sexual y/o violento*: menores que descargan archivos inicialmente “inocentes”, y se encuentran con material de escenas sexuales y/o violentas (en el estado español, uno de cada dos menores recibe este contenido de forma totalmente involuntaria); 8) la *incitación a conductas dañinas*: menores o mujeres adultas afectadas por plataformas que promocionan comportamientos como la autolesión o los trastornos alimenticios (ej. consejos sobre cómo llevarlos a cabo), lo que puede afectarles a su salud mental y también física y 9) el *sharenting*: que pese a no ser específicamente un tipo de violencia, al ser una

práctica de alto riesgo ha decidido recogerse en este protocolo, suponiendo la sobreexposición pública y constante de la vida de las y los menores en internet por parte de su/s padre/s y/o madre/s.

- **Violencia obstétrica.** Conocida también como violencia reproductiva hace referencia a una violencia principalmente institucional de medicalización, patologización y deshumanización de procesos naturales y biológicos de las mujeres como el embarazo y el parto.
- **Violencia simbólica.** término acuñado por Bourdieu (2002) que hace alusión a la violencia ejercida a través de una construcción social misógina, sobre todo aquello que representa lo femenino -valores como empatía, solidaridad; atributos como delgadez y fragilidad; actividades como cuidados, tareas domésticas- o lo considerado “marginal” -orientación sexual-. Dicha violencia simbólica principalmente tiene lugar en los medios de comunicación y en los insumos culturales (programas televisivos, series, películas, música, etc.); pero también suele imperar en las Administraciones públicas -en sus profesionales que no son ajenos a la estructura social- y las entidades sociales -más bien a sus personas liberadas o voluntarias que tampoco lo son-.

Todas estas tipologías y/o formatos puedan darse tanto en las mujeres como en las y los menores, aunque algunos de ellos son más habituales en ciertos grupos etarios.

d. Dinámicas claves y mitos a tener en cuenta en relación a la violencia contra las mujeres

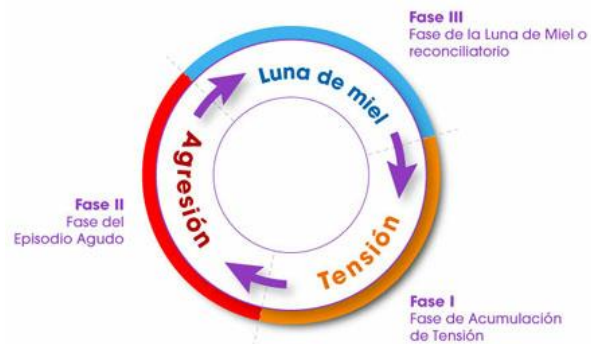
1. Dinámicas claves

Dentro de las mismas se destacan tres:

- **Círculo de la violencia**

Una de las **dinámicas** más importantes para la intervención en los casos de violencia contra las mujeres y que se abordó en los grupos de trabajo, es el denominado **círculo de la violencia**, conceptualizado allá por 1979 por la psicóloga Leonore Walker. Y a través del que explica, como la violencia contra las mujeres y chicas tiende a presentarse de una forma cíclica, intercalando periodos de: 1) *acumulación de tensión*, 2) *agresión* (psicológica, sexual, etc.) y lo que se denomina 3) *la luna de miel*, es decir, periodos de afecto, reconquista o cortejo (regalos, pedir perdón, prometer que va a cambiar o que no va a volver a suceder).

Imagen 1. Círculo de la violencia y sus diferentes fases



Fuente: Secretaría de Educación Pública.

- **Estigma social**

También es importante abordar la dinámica relativa al **estigma social** que todavía a día de hoy supone ser superviviente de violencia, así como los sentimientos de culpa y vergüenza que el propio proceso de violencia genera en dichas mujeres y/o menores (haberlo permitido, haberle querido, etc.).

- **Violencia social**

A todo ello se le suma la denominada **violencia social** que tiene como consecuencias el aislamiento y soledad, lo que dificulta muchas veces: por un lado, la salida de la relación violenta, ya que el propio proceso de violencia fomenta la permanencia en esta; bien porque no se cuenta ya con relaciones o bien porque estas se han “quemado” a lo largo del proceso. Y por otro lado, esta violencia social también influye en la recuperación posterior, ya que **supone un fuerte impacto en la vinculación de mujeres y menores supervivientes**. Lo que dificulta en el presente y también en el futuro, las relaciones interpersonales, familiares, y comunitarias, pasados incluso varios años (miedo a establecer nuevas relaciones, necesidad de establecer relaciones fusionales, desconfianza en lo relacional o vínculos ambivalentes en madres y menores por ejemplo, etc.).

El rechazo por parte del conjunto de la sociedad a cualquier acto violento y, por tanto, su necesaria reparación, se hacen indispensables en el abordaje de las situaciones de violencia de contra las mujeres y/o menores.

2. Mitos

Los **mitos existentes respecto a la violencia contra las mujeres**, siguiendo el desarrollo teórico propuesto por Luis Bonino (2006) y Elena Simón (2008); para el abordaje en los grupos, se resumen en los siguientes:

- *La violencia contra las mujeres no puede considerarse como algo alejado y ajeno, construido bajo la idea de “alteridad”*. Es decir, es necesario deconstruir la idea de que no son los otros los que agreden, o no son las otras las que vivencian violencia, sino ¿qué tengo yo de esto?
- Es importante también *revisar el proceso por el que se invisibiliza a los agresores y se visibiliza solo a las mujeres supervivientes*, problematizando que la intervención que se realiza está actualmente centrada en ellas y no tanto en los ejecutores (hombres que agreden). Es decir, se problematiza que quienes por ejemplo 1) tiene que cambiar de casa o de comunidad autónoma cuando vivencia violencia son ellas y/o las/os menores o 2) tienen que llevar escolta. con el impacto que esto tiene para la vida diaria, etc.
- *No existen perfiles ni de maltratadores ni de mujeres supervivientes*. Ya que la imagen que se da es estereotipada, reduciendo el imaginario respecto al fenómeno. En el caso de ellos, se les supone extranjeros, sin estudios ni empleo, en situación de empobrecimiento y vulnerabilidad/exclusión social etc. y, en el caso de ellas, socialmente hipervigiladas y más visibles, mujeres de clase baja, sin estudios ni empleo, con criaturas, inmigrantes, etc. Algo que invisibiliza el hecho de que la mayoría de mujeres en situación de violencia son “*las normalizadas*”, y las criaturas que, en su caso, puedan acompañarlas.
- La violencia contra las mujeres *no es un tema de descontrol de algunos varones porque consumen drogas o alcohol o porque tienen problemas mentales*, sino que es consecuencia de un proceso de dominación masculina.
- Además, se considera que es necesario **revisar de forma crítica**:
 - *Las supuestas responsabilidades femeninas*: bien sea porque se considera a las mujeres supervivientes como **sadomasoquistas**, ya que continúan en este tipo de relaciones porque supuestamente “les gusta” o que sienten placer con sus parejas violentas; o bien porque el agresor les responsabiliza a ellas por haberle forzado a violentarla: “*si no me hubieses calentado o mira como haces que me ponga*”.
 - *La supuesta falta de habilidades de los hombres para comunicarse, pactar y negociar*, puesto que dicha habilidad la utilizan en otras áreas de la vida como por ejemplo el empleo o el ocio.
- Es clave *hacer visible todas las formas de violencia contra las mujeres* y no sólo las más graves (feminicidio o la violencia física de alta intensidad, etc.), por ello es imprescindible prestar especial atención a los *micromachismos*.
- Es esencial *que los varones tomen conciencia de la responsabilidad que tienen en el ejercicio de la dominación*, en las relaciones que establecen con las mujeres y en cualquiera de sus grados.

e. Enfoques y principios que rigen la acción en los casos de violencia contra las mujeres

Al igual que en las manifestaciones y tipologías de la violencia contra las mujeres, en relación con los *enfoques y principios que rigen la acción* en los casos de la violencia contra las mujeres, se han recogido todos aquellos que se entienden claves, pero además las reflexiones y matizaciones que se han considerado de especial interés en torno a la intervención.

La actuación institucional, profesional y también social frente a la violencia contra las mujeres y/o menores en la *Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga-Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea*, debe partir no sólo de un marco orientado en el respeto, la protección y la promoción de los **Derechos Humanos con Enfoque de género**; sino también **centrado en el Empoderamiento**, estrategia clave para la erradicación de esta violencia.

Además, dicha actuación, debe regirse por varios **principios rectores** como son los de: 1) debida diligencia; 2) prohibición de discriminación; 3) garantía presupuestaria; 4) responsabilidad; o 5) específicamente los **principios para la intervención social** como son: a) participación; b) interseccionalidad y atención a otras desigualdades discriminatorias; c) enfoque de género y prohibición expresa de la mediación; d) credibilidad; y e) respeto y no revictimización.

En algunos de ellos, y debido a los debates contemplados en las diferentes sesiones, se recogen algunas cuestiones y/o matizaciones a tener en cuenta en la intervención en aquellos casos de violencia contra las mujeres y/o menores:

1. Enfoque Derechos Humanos, Perspectiva de género y Empoderamiento

En este principio, se ha considerado especialmente importante dentro de los grupos de trabajo, **erradicar** a través de la formación de las personas profesionales en los recursos, **enfoques paternalistas y asistencialistas**; así como **estereotipos sobre las mujeres supervivientes** (“supuesto perfil” sin que este exista: mujeres migrantes, empobrecidas, con criaturas, sin estudios, etc., supuestas características: carentes, no autónomas, dependientes, vulnerables, etc.).

2. Garantía presupuestaria

Dentro de la **garantía presupuestaria** se ha considerado no solo que la financiación debe ser **suficiente para el cumplimiento** de este I Protocolo de coordinación; sino que además debe contemplar para su óptima implementación: 1) **la socialización** del dicho protocolo (haciéndolo llegar a toda la población) y 2) **la formación** (continua y adaptada al nivel y necesidades existentes) de las personas que lo ejecutan (personal técnico, políticos, sociedad civil organizada, etc.).

3. *Participación*

Las mujeres deben ser respetadas ante su **decisión de interponer o no una denuncia**. Dicha interposición tiene que estar mediada por una **información clara y detallada** de lo que dicha interposición supone (consecuencias principalmente, pero también procedimiento que van a enfrentar, etc.). Esta información, se considera que debe consensuarse por parte de todos los servicios y recursos (Salud, Servicios sociales, Educativo, etc.) y recogerse en un documento para que sea conjunta y homogénea; lo que asegura tener un enfoque común, y sobre todo, evitar crear falsas esperanzas o incorrectas expectativas en las mujeres.

4. *Interseccionalidad y atención a otras desigualdades discriminatorias*

En relación a este principio, y desde el reconocimiento a que las mujeres pueden enfrentar múltiples desigualdades (*interseccionalidad*), la intervención profesional se desplegará de forma no asistencialista, ni paternalista, ni misógina, ni machista, ni etnocéntrica. Considerándose especialmente importante **priorizar la intervención sobre grupos de mujeres estructuralmente más vulnerables**, como pueden ser:

- Mujeres jóvenes y/o mujeres mayores de 65, principalmente aquellas con perfil de “cuidadoras”.
- Mujeres jóvenes embarazadas o mujeres con hijos pequeños (0-4 años).
- Chicas de entre 12 y 17 años con posibilidad de vivenciar situaciones de violencia sexual, derivadas de relaciones sexo-afectivas basadas en el porno.
- Mujeres supervivientes de abusos sexuales.
- Mujeres con discapacidad/es, en especial las relativas a la salud mental y la intelectual.
- Mujeres de etnia gitana que se casan jóvenes y sin finalizar los estudios básicos.
- Mujeres migrantes, y especialmente aquellas en situación de irregularidad administrativa
- Mujeres que por su situación, se encuentran más aisladas socialmente, algo que debe tenerse especialmente en cuenta en el área rural.

5. *Credibilidad*

Este principio se centra en la necesidad de que **el relato de las mujeres supervivientes y de las/os menores en el caso de que las acompañen, no solo no se pondrá en duda, ni se juzgará; sino que tampoco se infravalorará su percepción del riesgo**.

Para ello, se considera indispensable llevar a cabo una **reflexión profesional autocrítica** que mejore la **detección precoz y la atención temprana**, en relación a la **falta estructural de credibilidad de las mujeres** y de las/os menores, pero **en especial en dos situaciones**:

- La primera, cuando se trata de **violencia psicológica**: debiendo implementarse recursos y estrategias para reducir la dificultad derivada de la falta de pruebas suficientes o visibles que la demuestren. Dicha falta de credibilidad es

importante que se revise en todos los ámbitos, pero en especial en aquellos que atienden de urgencia y/o de forma especializada.

- La segunda, cuando se trata de **mujeres que acumulan situaciones de dificultad añadidas para que sus relatos se consideren “creíbles”**, en especial:
 - *Mujeres con discapacidad intelectual o en situación de salud mental*: y que socialmente *son consideradas “mujeres mentalmente infantiles o incoherentes”*; ya que, por ejemplo derivado de la propia discapacidad vivencian situaciones de falta de retención memorística, incomprensión de las preguntas o incomprensión por parte de las/os profesionales de la discapacidad o comportamientos asociados a esta (movimientos, sonidos, tocs, tics, etc.).
 - *Mujeres consideradas “malas mujeres”* y por tanto, “poco fiables”, puesto que se encuentran por ejemplo en situación de consumos o en el ejercicio de la prostitución, etc.

En todos los casos, es esencial, escuchar a la mujer y no juzgarla, aceptando la diversidad existente en la mitad de la población, evitando estereotipos sexistas, juicios de valor o gestionando dificultades profesionales que pueden condicionar la intervención (frustración por no entender lo que nos dicen o por no comprender desde donde lo dicen, o por sobrecarga y/o falta de tiempo para estas atenciones complejas, etc.).

6. Respeto y no revictimización

En relación a este principio, recoger que para que la intervención cumpla con su función, deberá realizarse en un espacio y clima de confianza que sea adecuado tanto para las mujeres como las/os menores. Para ello:

- Se procurará **atender a las mujeres a solas**, en espacios adecuados que faciliten la comunicación, el respeto a la intimidad y que permitan generar una relación de confianza entre las supervivientes y el o la profesional que las acompaña. Teniendo especialmente en cuenta que las mujeres madres, **pueden acudir a los recursos y servicios acompañadas de sus hijas o hijos** y por ello, es necesario:
 - a) articular también espacios adecuados para las criaturas, separados de los espacios donde se atiende a las mujeres; y b) atender también a dichas/os menores.
- Se tomará en consideración que las mujeres **no suelen manifestar expresamente estar enfrentando violencia**; que tienen en algunas ocasiones **dificultades para verbalizarla** y ponerle nombre y/o que, a veces, no son conscientes de enfrentarla.
- Cuando **exista sospecha de que están vivenciando violencia contra ellas** o contra sus hijas/os, se utilizarán preguntas que faciliten que esta situación se verbalice y se hará un seguimiento permanente del caso; prestando atención a

otros **indicadores** (motivos de consulta, repetición de lesiones, incongruencias entre las lesiones y su origen, etc.). Siendo **importante no insistir** en la situación de violencia, en caso de **negación** y abordarlo en citas periódicas y poco a poco; ya que si se presiona a la mujer y/o menor superviviente/s, puede que no vuelva a buscar el apoyo de los servicios públicos, y generemos mayor situación de aislamiento y vulnerabilidad.

- Se trabajarán también los casos en los que tenga lugar la denominada **indefensión aprendida**. Es decir, situaciones en las que la violencia tiene lugar en etapas muy tempranas y para la supervivencia, las mujeres y niñas/os naturalizan, dada la estructura social y psíquica fomentada, las situaciones de control y ejercicio de violencia sobre ellas/os. Lo que intensifica la vulnerabilidad al abuso posterior y aumenta las dificultades para reconocer o ser conscientes de que vivencian dicha violencia. Es importante entender estos procesos, para **evitar** así **culpabilizar a las mujeres** por ello (incardinar relaciones con hombres violentos, dejar y volver con el agresor, etc.).
- Se informará de que pueden denunciar y las consecuencias que esto tiene, bajo los parámetros consensuados y homogenizados.

En el caso de que **no sientan que este es el momento para interponer una denuncia**, porque consideran que **no están preparadas** para ello, **tiene derecho a recibir ayuda para poder reflexionar sobre su situación**, y en el caso de que así lo estimen, poder salir de la misma, **respetándose** por las/os profesionales, **sus decisiones y su ritmo**. En **ningún caso se debe ejercer presión** sobre las mujeres y/o menores supervivientes que acuden a los servicios para que interpongan denuncia.

- **Se evitará, la generación de falsas esperanzas o incorrectas expectativas** en las mujeres y/o menores, para lo que se buscará la complementariedad de los mensajes proporcionados desde los diferentes ámbitos de intervención; respetando la directriz trazada en el trabajo en Red, adaptado desde cada ámbito de especialización, y además generando espacios habituales para la formación y la implementación de enfoques conjuntos de intervención, basados en la autocrítica, la mejora continua, así como en la implementación y ampliación de estrategias o buenas prácticas.
- El conjunto de profesionales que atienden coordinadamente situaciones de violencia contra las mujeres y/o menores, tienen que entender que **los procesos de salida de la violencia pueden tener retrocesos**, y contemplar la posibilidad de la repetición de parejas violentas. Esta dinámica está relacionada con el propio proceso de violencia y con el aprendizaje de la misma, principalmente cuando: 1) se ha vivido desde tiempos muy tempranos (de niñas en casa por ejemplo); 2) durante mucho tiempo (no tiene las mismas consecuencias haber estado en una relación violenta 5 años que 40 años); 3) que la misma haya tenido lugar en varios ámbitos vitales (en el hogar, en la escuela, en el mercado de trabajo, en las relaciones de pareja); y 4) habiendo interiorizado lo que repetía el agresor y/o agresores: *“no vales nada, te lo mereces, no aspiras a nada mejor o quién te va a querer a tí”*.

- Será necesaria la **adaptación de los recursos a las necesidades de las mujeres en situación de interseccionalidad**, como es el caso de las mujeres migrantes, mayores y/o en situación de discapacidad/es, para una buena implementación de este I Protocolo para la actuación coordinada ante la violencia contra las mujeres en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga-Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea.
- El conjunto de ámbitos administrativos que firman el protocolo **organizarán la atención** de forma que **puedan dedicar** a los casos de violencia contra mujeres y/o menores **todo el tiempo que éstos requieran**; respetándose los tiempos y ritmos de las supervivientes, dando credibilidad a sus relatos y no juzgando o restando valor a sus decisiones.
- Se considera crucial, la **revisión por parte de las personas profesionales de los propios estereotipos y prejuicios en torno al género y a la violencia contra las mujeres** y/o menores; a través, principalmente de la **formación**, pero también del impulso de la competencia profesional de la **autocrítica constructiva**; así como del **desarrollo de posibles propuestas de mejora y fomento de buenas prácticas**. Y también, es fundamental, **atender la frustración** que a los y las profesionales les produce, que las mujeres soliciten “*sus tiempos*” y/o tomen decisiones que resultan contrarias al objetivo que desde el recurso se tenía planteado inicialmente. Siendo clave, ser autocríticas/os, flexibles y revisar la posición que ocupamos en el proceso y que es la de acompañamiento; y no la de liderazgo o de figura central.

3. Reflexiones en torno al Modelo de intervención en los casos de violencia contra las mujeres

Para la realización de este *I Protocolo para la actuación coordinada ante la violencia contra las mujeres en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga-Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea*, **previamente** se ha llevado a cabo un **trabajo de investigación con aplicación práctica en la intervención** para dos cosas principalmente:

Por un lado, **mapear la incidencia de la violencia contra las mujeres en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga-Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea**, a través de la recogida de datos cuantitativos de los diferentes recursos (Servicios Sociales, Salud, Educación, etc.). (Anexo 1.).

Y por otro, llevar a cabo un **análisis cualitativo a través de grupos de trabajo** con profesionales y sociedad civil organizada; así como **entrevistas a mujeres supervivientes**, para ver cuáles eran sus *necesidades, demandas y problemáticas*; así como sus *buenas prácticas y estrategias*, tanto en la intervención, como en el propio proceso de violencia (comienzo, vivencia, salida, etc.).

Todo ello con el objetivo no sólo de mejorar la coordinación de la actuación en los casos de violencia contra las mujeres y/o menores, sino también de revisar y realizar posibles propuestas para la elaboración de un *nuevo modelo de intervención social* en dichos casos.

a. Necesidades, demandas, problemáticas y buenas prácticas detectadas en la intervención en los casos de violencia contra las mujeres

En este apartado se recogen fundamentalmente las **necesidades, problemáticas y demandas y buenas prácticas** que existen en cada uno de los niveles de la intervención: 1) en las personas profesionales y voluntariado de los servicios, recursos y organizaciones y 2) en las personas usuarias de los servicios, en lo que respecta a la intervención en los casos de violencia.

1. Grupo Motor: necesidades, problemáticas, demandas y buenas prácticas

Dentro del *Grupo Motor* se han podido visibilizar algunas *dificultades* que las personas profesionales encuentran en la práctica diaria en las intervenciones que realizan en los casos de violencia, así como numerosas *buenas prácticas* ampliables y copiables por otros recursos:

• **Prevención**

Las *dificultades* que más frecuentemente aparecen *en este nivel* que se han recogido en la *Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga-Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea* y a las cuales sería importante prestar atención a la hora de desarrollar acciones de prevención son:

- La **falta de formación en género y violencia contra las mujeres** de algunas personas profesionales.
- **Intervención aislada y puntual.** Dificultades para establecer una línea estratégica de intervención, de modo que las actividades para la prevención y sensibilización llevadas a cabo en la Mancomunidad han sido aisladas y puntuales. Por ello, se ha considerado oportuno establecer a partir de este momento, unos objetivos a trabajar anualmente y hacerlo de forma conjunta (actividades coordinadas entre todos los servicios, recursos y ayuntamientos), para que así tengan un mayor impacto.
- **Dificultades para llevar a cabo los objetivos que establece el programa Skolae**, puesto que este año se han reducido las horas destinadas al mismo.

En relación a posibles *buenas prácticas* destacar principalmente:

- Las campañas y acciones de sensibilización para la igualdad entre hombres y mujeres y de prevención de la violencia contra las mujeres realizadas en la Mancomunidad

- La implementación del Programa Skolae en el centro educativo (pese a la reducción de horas este año), así como la puesta en marcha de otros programas y protocolos, cuya finalidad es prevenir la violencia que se produce dentro de la Escuela, entendida esta en su máxima expresión
- La organización de actividades de prevención en violencia que realiza el Servicio Social de Base como son: los cursos de autodefensa feminista para mujeres y los talleres de nuevas masculinidades para hombres (alumnado 4º ESO), los cinefóruns, la Escuela de Feminismos o el monólogo de Pamela Palenciano “*No solo duelen los golpes*” (para la Mancomunidad y la ESO), así como el interés y la preocupación por el tema en general, permitiéndoles como servicio mejorar día a día.
- Supramunicipal:
 - Asimismo, el Servicio Social de Base cuenta con un apoyo institucional que reconocen que es muy importante y; finalmente son un servicio que trata de integrar la perspectiva de género en su trabajo diario dentro de todos los programas (Infancia y Familia, Empleo Social Protegido, etc.) e intentan socializarlo entre las profesionales gracias a la formación continua y al trabajo en Red.
 - El EAIV se desplaza hasta la Mancomunidad para realizar presentaciones en el Instituto sobre el propio servicio o para atender a las mujeres supervivientes; y desde los diferentes Ayuntamientos se realizan actividades de prevención y sensibilización, así como acciones concretas por ejemplo las campañas de sensibilización y prevención de fiestas - protocolos específicos- que se vienen realizando sobre todo en los últimos años, para actuar ante una agresión sexual en fiestas, permitiéndole tanto a la propia persona que la sufre como a aquella que la presencia, conocer cómo actuar en estos casos.

- **Detección**

Respecto a los obstáculos que encuentran en la práctica diaria los y las profesionales, así como situaciones a tener en cuenta en este nivel, destacan entre otras:

- En general, la **falta de formación en indicadores de detección** para poder detectar tempranamente.
- La **dificultad de detectar** la violencia contra las mujeres especialmente **en** los siguientes **grupos poblacionales**:
 - Las mujeres que están en situación de “**integración social**”.
 - Aquellos colectivos de mujeres cuya **violencia** está especialmente **naturalizada e invisibilizada** como: las mujeres adolescentes y jóvenes, las mujeres mayores, mujeres madres de criaturas de 0-4 años, aquellas mujeres amas de casa y/o que viven en zonas rurales más aisladas y/o despobladas.

- **Dificultades cuando no existe una vinculación previa** o un conocimiento previo del caso (algo que sobre todo ocurre con las familias “normalizadas”) para detectar en primer lugar y posteriormente intervenir; ya que el acceso a ellas para preguntarles sobre posibles necesidades es más complicado que en aquellos casos en los que se conoce a las personas con anterioridad. Se considera, para que la detección sea temprana en la violencia sobre las mujeres con hijos/as de entre 0 y 4 años como grupo de riesgo, -ya que con frecuencia suele ser tardía-, es imprescindible **recuperar la primera visita sociosanitaria, domiciliaria y presencial de pediatría y enfermería** que tiene lugar cuando nace el o la bebe, añadiendo además **una figura social** para que, en caso de detectarse algún tipo de violencia sea más fácil intervenir. Asimismo, se considera importante trabajar de manera coordinada con el **Servicio de Atención Domiciliaria (SAD)**, teniendo en cuenta que las Trabajadoras Familiares en los domicilios, pueden realizar una importante labor de detección.
- **Falta de herramientas**, especialmente en algunos servicios **para poder registrar la información** relativa a posibles episodios de violencia contra las mujeres debido a la protección de datos; ya que el sistema actual no permite recoger *sospechas* ni datos que no sean “objetivables”.
Es el caso de salud, por ejemplo, que tiene detectados algunos casos por ejemplo de mujeres mayores que llevan emparejadas más de 40 años y que han vivenciado varios antecedentes de violencia contra ellas y sin embargo no consta ningún tipo de información en la historia clínica porque nunca se ha registrado nada al respecto -los casos se han conocido después de que las mujeres han abandonado la relación o la pareja ha fallecido-. O del centro educativo, ya que al ser menores y debido a la ley del menor y la ley de protección de datos no pueden recoger nombres y apellidos. Por ello se establece la necesidad de crear nuevos instrumentos que permitan de algún modo poder recoger cierta información, que pudiera ésta ser útil cuando existen *sospechas* para trabajar dentro de la **Red por los Buenos Tratos** y que se explicará prolijamente en su apartado correspondiente.
- Igualmente, **falta de herramientas para poder recoger los datos sobre las intervenciones realizadas**, pues todavía no se ha consensuado un criterio común y homogéneo para la recogida de los mismos, para que posteriormente puedan ser utilizados para hacer estudios e investigaciones y poder mejorar la intervención con las propias mujeres.
En este sentido, se considera clave que todos los servicios y recursos recojan la misma información y, por tanto, se establece la necesidad de crear un formato de recogida común para todos ellos, de tal manera que permita a las personas profesionales, por ejemplo, contactar con las mujeres para hacerles saber de la existencia de una nueva ayuda o prestación, por ejemplo, que les pueda beneficiar por su situación.

- **Falta de credibilidad** ante los testimonios **de las mujeres en general**, y en **particular** de aquellas que **presentan dificultades añadidas** (salud mental, consumos, etc.), lo que dificulta la detección temprana y su atención. Pero también falta de credibilidad y de escucha a **niñas y niños**, por lo que se establece la necesidad de llevar a cabo herramientas que permitan tener en cuenta, de forma urgente y prioritaria, su punto de vista y sus necesidades.
- **Dificultades sobre todo en el personal médico** para detectar cuando las mujeres presentan síntomas derivados de los propios procesos de la violencia - las preguntas suelen ser muy escuetas y simples, lejanas a un modelo biopsicosocial de salud, incluso en las urgencias-. En este sentido se considera necesario la formación de dichas personas profesionales para poder detectar, orientar y acompañar o en su caso derivar a enfermería o trabajo social que disponen de más tiempo para plantearle a la mujer una intervención acorde a sus necesidades.

En relación a **buenas prácticas** detectadas en este nivel pueden encontrarse, entre otras, la gran labor de detención que hace la persona responsable de Servicios Múltiples, gracias al trabajo que realiza en la calle, lugar en el que se desenvuelven la mayor parte del tiempo, al estar en contacto directo con las personas; y considerándose todavía más eficaz cuando se trabaja en red con los centros educativos y servicios sociales posibilitando que la detección sea temprana. El desarrollo de un protocolo para la prevención de agresiones en fiestas, que también facilita la detección, es otra de las buenas practicas que pueden encontrarse dentro de este nivel dentro de la Mancomunidad.

- **Atención**

Algunas de las **dificultades más relevantes** que se han podido extraer en este nivel de la atención son algunas como las que a continuación se recogen:

- La **propia idiosincrasia del pueblo**, ya que es difícil que las propias personas puedan hablar desde el anonimato porque prácticamente todas ellas se conocen y, por tanto, los recursos, y sobre todo los Ayuntamientos que son los que reciben en muchas ocasiones las demandas de la ciudadanía, no tienen muy claro cómo intervenir ante este tipo de situaciones. Al mismo tiempo, recoger también la baja participación de las familias en actividades del pueblo como son, por ejemplo, los grupos de crianza que finalmente han acabado por desaparecer. Además, existen otros dos factores claves que dificultan la intervención por esta razón idiosincrásica y que son: **los juicios** que muy a menudo se dan en zonas de interacción reducida como son los pueblos, debido a que las personas se conocen “de toda la vida” y resulta especialmente dificultoso aceptar que tu vecino, tu tío, tu compañero de la escuela, etc. ejercen violencia; y **el autoengaño**, pensar que estas cosas no suceden en “mi pueblo”, sino más bien en las ciudades. Algo que no solo tiene lugar en los pueblos –la idea de que la agresión sexual colectiva de San Fermín la realizaron hombres “sevillanos”, es decir, que no son del pueblo-, pero sí que suele darse también en estos.

- **La atención especializada** que se realiza en los **Servicios Sociales de Base** de los casos de violencia contra las mujeres no se lleva a cabo desde ningún programa específico que permita su abordaje, sino que se lleva a cabo, dependiendo de los casos, desde el **Programa de “Familia e Infancia” o desde el Programa de Incorporación o de Acogida**, lo que supone: por un lado, una falta de centralización de la persona referente del servicio. Y por otro lado, un enfoque y conceptualización de la violencia contra las mujeres, muy centrada en la violencia que se produce en las relaciones de pareja, dejando fuera otras muchas violencias que vivencian las mujeres (como puede ser el acoso sexual en el trabajo, por ejemplo).
- **La falta de una intervención continuada** en el tiempo **y un seguimiento hasta la recuperación final** debido en ocasiones: 1) a la falta de tiempo y recursos, 2) pero también a la propia frustración de las personas profesionales cuando las mujeres deciden, por ejemplo no separarse del agresor.
Dicha actuación en ocasiones implica la **medicalización de las mujeres** que presentan síntomas asociados al propio proceso de la violencia contra ellas, frente a un acompañamiento de largo plazo con apoyo en diversas áreas vitales (de salud, subjetiva, relacional, económica, de vivienda, etc.), muchas veces consecuencia de la falta de formación.
- **La falta de personal** unido a las **jornadas reducidas** de algunas profesionales (como es el caso de la media jornada de la trabajadora social del centro de salud), así como de **tiempo** para atender todos los casos, implica en muchas ocasiones:
 - **Que la intervención se realice demasiado tarde, lo que supone intervenir** en situaciones ya muy deterioradas, con violencias muy asiduas e intensas, en personas con problemáticas estructurales, múltiples añadidas, etc.
 - **Que la intervención se realice de forma intermitente**, porque no hay suficientes profesionales para llevar a cabo una intervención regular y hasta el final de los procesos con la intensidad y frecuencia que se requiere en este tipo de casos; y teniendo en cuenta las dificultades que existen para salir de la relación de violencia, las idas y venidas, etc.
 - **Que no se pueda atender todas las consecuencias propias y derivadas del proceso de violencia** -salud psíquica, física, pérdida de empleo, salida de la comunidad y pérdida de redes, dificultades en la vinculación con otras personas, también en el caso de madres y criaturas, etc.-.
- **Falta de la figura de la Técnica de Igualdad**, puesto que no se llega al cupo necesario para la que la misma se estime, pese a ello dicha figura es clave para la transversalización de las políticas públicas y para toda la parte del trabajo estratégico, más si cabe en territorios que vivencian variables de jerarquización importantes como la de la ruralidad o la centralización de recursos en Pamplona y Comarca.

- **Falta de personas de referencia en los servicios asociadas a los puestos durante toda la intervención:** por ejemplo, no existe una persona de referencia dentro del Consistorio para atender los casos de violencia (se suelen repartir los temas por competencias) y a la que además, sería necesario poder acudir para saber cuáles son los pasos a seguir ante un caso de este tipo. Esta figura es especialmente destacada y necesaria durante el proceso policial (interposición de denuncia) y judicial en el caso de que esta prospere. Durante el proceso policial esta persona de referencia será la de un o una policía formada y sensibilizada en igualdad y violencia contra las mujeres que forme parte de un equipo especializado, y que al no existir tal cuerpo de policía en la Mancomunidad, se promoverá la designación de una persona policía referencial para la atención de estos casos en la zona, y que además sea una persona cercana y de confianza para las mujeres supervivientes. Durante el proceso judicial, quien lo acompañe será la persona de referencia según cercanía y afinidad que las mujeres elijan en las administraciones (una profesora o la enfermera del centro de salud, por ejemplo) o en la sociedad civil (alguien de las organizaciones de mujeres y feministas, de ocio, etc.).
- **La falta de formación en relación a cómo intervenir** ante una situación de violencia contra las mujeres y **la falta de conocimiento por parte de algunas personas profesionales de las leyes** en las que debe basarse la intervención, ya que muchas veces éstas son largas, muy extensas y utilizan un lenguaje demasiado técnico, lo que hace que existan dificultades para poder entenderlas y saber cuáles son los puntos centrales. Por ello la formación permitiría:
 - **Saber cómo actuar** tras detectar una **situación de violencia**-especialmente en grupos con los que se interviene y cuya atención es compleja y delicada, como por ejemplo en el caso de **los y las menores y poder realizar las derivaciones a los recursos específicos**.
 - **Saber cómo actuar** en casos más complejos teniendo en cuenta las situaciones de *interseccionalidad* (mayores, jóvenes, inmigrantes, discapacidad, etc.) que con frecuencia las personas profesionales encuentran en sus servicios.
- **Dificultades para intervenir con hombres** teniendo en cuenta que hay muchas mujeres con necesidades y los recursos son escasos.
No obstante, se considera que trabajar también con los hombres es clave para la transformación social, y que por ello debería trabajarse como línea estratégica y coordinada dentro de *la Red por los Buenos Tratos*, al menos dentro del nivel de prevención.
- **No protocolización del traspaso de la información**, generándose problemas en las personas profesionales a la hora de saber cómo, cuándo, a quien y para qué trasladar cierta información, por ejemplo, para que otros servicios puedan participar en la recuperación y reparación de las mujeres.

- **Falta de coordinación** con otros servicios (cultura, deportes, etc.) para intervenir con las mujeres supervivientes “normalizadas” o con aquellas en procesos de recuperación, evitando así centralizar los casos en servicios sociales, sobre todo en lo que se refiere a la parte que tiene que ver con la prevención, detección y recuperación de las mismas y los y las menores.
- **Dificultades** del personal político y de parte del personal técnico **para identificar cuál es su área de actuación y los límites de la misma** en la intervención en los casos de violencia contra las mujeres, así como **dificultades para llegar a toda la población con las políticas y actividades que se plantean.**

En este nivel se han detectado algunas *buenas prácticas* como, por ejemplo:

- El *Servicio de Orientación Familiar* con el que cuenta la Escuela Infantil
- También, durante las urgencias, en algunos casos se han habilitado casas rurales, resolviéndose la situación desde lo local porque el caso no estaba claro para el Instituto Navarro para la Igualdad (INAI), siendo estas actuaciones cercanas claves para las mujeres que necesitan salir de sus domicilios inmediatamente.
- El bono de economía empobrecida gestionado por el ayuntamiento y los cursos de natación que gestionan servicios sociales y deporte.
- También desde los Ayuntamientos, las y los representantes municipales se interesan por las personas involucradas en dichos procesos, informándoles de los recursos disponibles y acompañándoles; algo que también se lleva a cabo en fiestas, gracias al protocolo que existe cuando se producen agresiones.
- En relación a Servicios Múltiples y Residuos, además de todo lo dicho en niveles anteriores, cuando se detecta un caso: en primer lugar, se trabaja desde la discreción y en segundo lugar, se interviene desde la perspectiva de género, habiendo además una fuerte colaboración y una buena disposición por parte de los colectivos que trabajan en el área. Por otro lado, al considerarse que la intervención de Servicios Múltiples y Residuos es “*en tercera línea*”, una buena práctica consideran sería la de dar aviso a las autoridades o servicios sociales de forma rápida y efectiva tras detectarse un caso.
- Asimismo la coordinación entre las personas profesionales, gracias a la Red de Infancia que hasta ahora se usaba también para este tipo de casos, se considera una buena práctica.

En este sentido, se ha considerado fundamental fomentar el uso de espacios, en todos los ámbitos y áreas o hacerlo de forma coordinada, que tengan como objetivo **generar redes y ofrecer apoyos para las mujeres y menores que estén enfrentando situaciones de violencia**, y que es lo que en su mayoría y de forma prioritaria demandan: apoyos, atención integral, intervención desde un punto de vista global del ser humano, con necesidades materiales, sociales y relacionales incluidas.

La generación de dichas redes y apoyos **pasan por activar las mismas en los recursos, pero también a través de los grupos de organizaciones de mujeres, feministas y sociales** con las que sería imprescindible contar en los procesos de prevención, atención, recuperación y reparación de las mujeres supervivientes, nunca sustituyendo a la intervención pública pero sí colaborando con la misma.

- **Recuperación**

Las *dificultades* que, en general, se han detectado en este nivel tienen que ver con tres cuestiones, fundamentalmente:

- **La recuperación** hasta ahora se ha hecho **prioritariamente desde los Servicios Sociales**, no siendo por ello este el enfoque más integrador o “normalizador”. Se considera de interés, tal y como se recoge en varias investigaciones europeas¹, que participen en la recuperación de estas personas otros ámbitos relacionados con el ocio, como por ejemplo el ámbito cultural o deportivo, siendo esta una herramienta clave: 1) para la intervención y, por ende, para la integración real de las mujeres y los y las menores; 2) y para evitar así que recaiga todo el peso de la intervención en los servicios que tradicionalmente la han llevado a cabo, como son los servicios sociales.
- **La recuperación no siempre se completa** tal y como establece la ley, lo que en muchas ocasiones se debe: por un lado, a que dichos procesos son complejos, más todavía cuando en los casos existen situaciones de *interseccionalidad*, y cuya intervención requiere de la participación de diversas disciplinas. Y por otro lado, a que tal y como se recoge en los testimonios de las mujeres superviviente entrevistadas en la Mancomunidad, dicha recuperación no siempre es “hasta el final del proceso”, ya sea por falta de personal y sobrecarga de los servicios (sobre todo de aquellos que intervienen de forma prioritaria como son, por ejemplo, los Servicios Sociales), ya sea por la frustración de las propias personas profesionales cuando las mujeres, por ejemplo, como consecuencia del propio proceso de la violencia, no quieren separarse del agresor, o por parte de las mujeres supervivientes porque dentro el círculo de violencia vuelven con él dando por finalizada la intervención, etc. Como puede verse las situaciones son complejas.
- **Las consecuencias del propio proceso de maltrato**, ya que en muchas ocasiones: 1) no pueden hablar abiertamente del tema (por ejemplo, con la familia, los y las hijas); 2) existe una falta de “*seguimiento social*” y psicológico durante la intervención; 3) el miedo a ser juzgadas y a que las personas del propio pueblo se puedan enterar, etc. dificultan dicha recuperación.

Como *buenas prácticas* pueden entenderse:

- Aquellas en relación a la gestión de actividades que realiza el propio Servicio Social de Base para ofrecer a las familias sin recursos económicos la posibilidad

¹ Proyecto FEPSS: Families, Social Exclusion and Places os Safety (2019)

de que los y las menores puedan acceder a actividades de ocio gratuitas, campamentos urbanos, etc.

- El acompañamiento psicosocial realizado por servicios sociales en algunos de los casos
- La coordinación entre Deportes y Servicios Sociales para el desarrollo de actividades deportivas gratuitas para menores en situación de violencia (ejemplo: los cursos de natación).

- **Reparación**

En relación a este apartado, destacar como *dificultad* para **la aplicación práctica de este derecho de las mujeres**, principalmente la falta de indemnizaciones u homenajes públicos, por seguir, aún a día de hoy, considerándolas socialmente víctimas en lugar de como supervivientes. Que todavía se las siga llamando víctimas, no solo genera un sentimiento de vergüenza y responsabilidad en las propias mujeres y un autoconcepto muy mermado, sino que en ocasiones sirve para enjuiciar y culpabilizar a las mismas.

Entre las *buenas prácticas* dentro de este nivel destacan, entre otras:

- La organización de actos, concentraciones y manifestaciones en repulsa de las agresiones sexistas
- El conjunto de actividades y campañas que se vienen realizando desde los diversos servicios y Ayuntamientos en relación al 25N y el 8M para dar visibilidad tanto al conjunto de mujeres supervivientes de dicha violencia, como a aquellas que ya no están, etc.

2. Grupo de Organizaciones de Mujeres, Feministas y Sociales: necesidades, problemáticas, demandas y buenas prácticas

Las necesidades que se detectan en relación a la intervención en violencia contra las mujeres y/o menores por parte de la sociedad civil organizada en entidades, ONGs, grupos feministas y sociales, etc., **son mayoritariamente en relación con el nivel de detección**; destacándose principalmente la falta de formación, de recursos y de herramientas para ello.

Sin embargo y pese a ello, todas las asociaciones y grupos que han participado en la elaboración de este informe no solo reconocen la importancia de la detección, como parte clave de la intervención que realizan, sino que **la consideran como una responsabilidad social de todas las personas y profesionales**, independientemente del recurso o servicio en el que se encuentren.

Por esta razón, se considera necesario esencial de cara al *nuevo modelo de intervención* que se plantea a través de este informe, llevar a cabo **formaciones básicas en género y violencia contra las mujeres** para todas las organizaciones y asociaciones de la Mancomunidad; lo que supondrá:

1. Desarrollar un **enfoque de trabajo común a todas las organizaciones sociales y recursos existentes** (públicos, mixtos o privados que reciben dinero público), para el abordaje de la violencia contra las mujeres.
2. Conocer los **indicadores** y procedimientos para la **detección** a través de la **plantilla común y homogénea para todos los recursos**.
3. **Saber cómo actuar** tras detectar una **situación de violencia**- especialmente en grupos con los que se interviene y cuya atención es compleja y delicada, como por ejemplo en el caso de **los y las menores- y poder realizar las derivaciones a los recursos específicos**.
4. **Saber cómo actuar** en casos más complejos teniendo en cuenta las situaciones de **interseccionalidad** (mayores, jóvenes, inmigrantes, diversidad funcional, etc.) que con frecuencia pueden encontrarse, sobre todo, las organizaciones sociales que se dedican a trabajar con personas en situación de vulnerabilidad y/o exclusión social.
5. **Conocer los recursos y servicios** en los cuales pueden consultar dudas generales y específicas, en relación a los casos de violencia contra las mujeres y/o menores, que puedan encontrarse en la práctica diaria.
6. **Ser ellos y ellas mismas, a través del efecto multiplicador, las personas que puedan impartir** a posteriori en sus respectivas organizaciones **formaciones** dirigidas a padres y madres o al personal o voluntariado que forman parte de sus asociaciones, entidades, etc. para que conozcan, sobre todo, indicadores de detección e indicadores para la autodetección y que como padres/madres, monitores/as, entrenadores/as puedan trasladárselos a sus hijos e hijas, menores y personas en general que formen parte de sus actividades, equipos, acciones, etc.
7. Saber cómo **trabajar con los agresores** ya que en la actualidad existen muchas dificultades para el abordaje de la masculinidad hegemónica violenta, por ejemplo en el área de menores en relación al paternaje, etc.

La formación se recomienda sea **previa y/o paralela a la socialización de este informe**; y además, debe ser **continua** (tanto para las personas profesionales de las administraciones, de las organizaciones, también el voluntariado, monitorado, entrenadoras/es, etc. como para las personas que lleven muchos años o que acaben de entrar) **y adaptada** al nivel de formación que se tenga en esta materia (básica, media, especializada, etc.).

También es importante en este sentido, que se establezca una **Red de comunicación** entre los colectivos, instituciones y entidades para, en **caso de que tenga lugar una agresión**, poder trasladarlo y **dar una respuesta de forma común y efectiva** y, por tanto, para que todos los colectivos, instituciones y entidades sepan lo que tienen que hacer y actúen en la misma línea.

Igualmente, si una persona está viviendo una situación de violencia y algún recurso o servicio tiene el conocimiento de ello y además sabe que esa persona forma parte de una organización, grupo social o participa en una actividad cultural o deportiva, se considera que sería interesante- siempre consultándolo, y si nos dicen que sí con discreción y siguiendo las pautas recomendadas- poder informar de ello, por ejemplo a la persona monitora/entrenadora, etc. que dirige esa actividad para que se le pueda realizar un acompañamiento de calidad.

Como parte importante que son todas estas organizaciones, asociaciones y colectivos sociales en la Mancomunidad, por la labor que hacen y la relación directa que tienen y pueden tener con múltiples personas de los diferentes pueblos en general y con los casos de violencia en particular, se considera imprescindible que todos ellos **conozcan este Informe y el Protocolo como herramientas de trabajo** y puedan saber aplicarlo; así como que puedan ser **llamados de manera asidua a las reuniones de la Red por los Buenos Tratos**, para contar con ellas/os, siempre que se considere necesario y siempre que las mujeres supervivientes y las y los menores estén de acuerdo. Pero también, se ha considerado importante que puedan ser las propias organizaciones y colectivos sociales los que puedan contactar con dicha Red para trasladar posibles casos o dudas sobre como intervenir ante los mismos y, por tanto, para pedir consejo, orientación y de alguna manera que puedan sentirse acompañados en el proceso.

Además existen algunas necesidades por parte de algunos grupos, como por ejemplo:

Las **organizaciones feministas** que comentan **adolecer de espacios propios de encuentro**, ya que con los que cuentan son siempre cedidos. Además de las dificultades muchas veces de continuidad, responsabilidad y compromiso en la militancia, derivada también de lo diverso de las personas integrantes y de sus circunstancias vitales (precariedad, empleabilidad, cuidados, etc.). Consideran importante para poder participar no solo en relación a la violencia contra las mujeres, sino también en la consecución real de la igualdad, contar con un **Plan Estratégico, con objetivos y líneas de trabajo, y contar con una persona que dinamice esto** (una Técnica de igualdad por ejemplo).

Los **grupos deportivos**, realizar alguna acción en conjunto para visibilizar el deporte femenino (jornadas deportivas conjuntas por ejemplo), interrelacionando y jugando equipos mixtos de chicas y chicos, hombres y mujeres, por ejemplo en pelota. Y que ya se ha realizado, con muy buenos resultados, en otros lugares como Roncal por ejemplo, pero que en la Mancomunidad no se ha conseguido todavía.

Finalmente, para terminar, se comentaron algunas **buenas prácticas** con el fin de que éstas puedan ser fomentadas y puedan ser, al mismo tiempo, copiadas y mejoradas por parte del resto de asociaciones, organizaciones y colectivos sociales con presencia en la Mancomunidad.

- Casi todas ellas tiene que ver con el **Trabajo en Red** entre las organizaciones en general y Servicios Sociales de Base (por ejemplo Sarea y Servicio Social de Base) pero también con otras entidades que trabajan en la atención directa de los casos y que facilita la intervención en estos, ya que supone compartir experiencias, herramientas y estrategias para una intervención coordinada.
- Asimismo, las **redes informales** que funcionan muy bien, y que con lo recogido en este informe serán, en todo caso, estructuradas y ampliadas.
- También, las y los concejales aluden a un protocolo realizado con anterioridad- **Protocolo de actuación ante situaciones de acoso laboral en las empresas**, -el cual “regula el procedimiento de actuación que podrá llevar a cabo cualquier persona trabajadora que preste sus servicios en la planta de Aoiz que considere que ha sido objeto de malos tratos de palabra u obra, abuso de autoridad o falta de respeto y consideración a los jefes, compañeros, subordinados, familiares de cualquiera de ellos, por cualquier medio”. Sin embargo, y pese a los varios intentos por parte de las personas trabajadoras para que pudiese ser implantado en una de las fábricas de la zona, no obtuvo el apoyo suficiente por parte de la propia empresa, ya que no lo consideró como algo necesario.
- Finalmente, otras buenas prácticas están relacionadas con la generación de espacios para la **socialización, las acciones y campañas de sensibilización en igualdad y en contra de la violencia hacia las mujeres** realizadas por dichas organizaciones, el acompañamiento a mujeres y de procesos de **empoderamiento** a través del deporte y la participación en **concentraciones y manifestaciones** en repulsa de la violencia machista.

3. Entrevistas a mujeres supervivientes.

En este apartado se recogen algunas de las cuestiones fundamentales que han aparecido en las entrevistas de las **mujeres supervivientes** en relación a la **atención recibida** en los recursos y, por tanto, en relación a posibles **necesidades, problemáticas y demandas** que hayan detectado durante el proceso de la intervención; así como **buenas prácticas** por parte de las personas profesionales que consideran que sería bueno que se mantuviesen.

Como se explicaba en apartados previos, para la selección de las mujeres se ha tenido en cuenta la **heterogeneidad** de las mismas y, por eso podemos encontrar diversidad entre las entrevistadas. Contamos con una tabla resumen de dichas características, pero dada la idiosincrasia rural, y por no poner en peligro la identidad de las supervivientes informantes claves que han participan en esta investigación, se evitará su divulgación, pero se llevará a cabo un resumen sobre las características sociodemográficas que se consideren de interés.

Con respecto a la edad, por ejemplo, en el grupo de mujeres entrevistadas podemos encontrar mujeres desde los 30 a los 70 años, superando la edad media de las mujeres que habitualmente son usuarias del Servicio Social de Base.

Además, aunque se han entrevistado mujeres de otros orígenes y usuarias de servicios sociales, también hay una mujer entrevistada autóctona, que no ha sido ni es usuaria de los mismos. Algunas de las mujeres entrevistadas están en situación de vulnerabilidad - no cuentan con redes de apoyo, son migrantes, tienen varios hijos/as y empleos a media jornada-, también hay alguna de las mujeres entrevistadas que se encuentran en situación de integración social. Finalmente, el tipo de violencia ha sido ejercida principalmente por parte de la expareja, pero también por otros varones, por ejemplo por parte del padre (abusos sexuales). Las manifestaciones de la violencia son fundamentalmente: psicológica, física y sexual. En este momento, ninguna de ellas continúa en la relación de violencia. Por último añadir que, mientras que una de ellas considera que no ha tenido un seguimiento hasta la recuperación final, las demás están todavía en el proceso de recuperación y por tanto no han podido hacer una evaluación en este sentido.

En las entrevistas realizadas a las mujeres supervivientes de la violencia en la *Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga-Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea*, se abordan varios aspectos que se consideran claves a tener en cuenta, en relación a algunos de los niveles de intervención como la *atención y la protección* especialmente; así como la *recuperación y la reparación*, de cara a la construcción de un nuevo modelo de intervención social.

En relación al nivel de **atención y protección** son varias las ideas que subyacen del discurso de las mujeres entrevistadas. Muchas de las cuestiones que se abordan en este nivel tienen que ver sobre todo con *buenas prácticas* de los y las profesionales pero, aunque en menor medida, *también existen algunos aspectos a tener en cuenta* para mejorar la intervención en el futuro.

En relación a algunas *buenas prácticas* que las mujeres han encontrado por parte de las personas profesionales son las que se explican a continuación.

- En el caso de que intervengan las *autoridades policiales* y, sobre todo, si hay pruebas que demuestren los hechos, éstos se encuentran muy implicados y las mujeres se sienten protegidas y seguras. Algunas prácticas que valoran muy positivamente en estos es que se queden con ellas hasta que el agresor no esté presente, hablar y saber que pueden volver a llamarles. Además, en uno de los casos, la policía ha hecho seguimiento del caso a través de llamadas, por ejemplo, para explicar a la mujer los recursos que puede encontrar a su disposición y alternativas o posibilidades que existen en estos casos: la interposición de orden de alejamiento –aunque para eso la superviviente tiene que denunciar o abrir un proceso de separación y/o divorcio-.
- Para esta última opción, le explicaron que los Servicios Sociales podían acompañarle durante el proceso, de modo que le dirige a una persona de referencia del Servicio Social de Base (algo que la propia superviviente ha considerado como una muy buena práctica, ya que de no ser por ello probablemente no hubiese ido).

De hecho este factor fue clave a la hora de tomar la decisión de iniciar los trámites para la separación y divorcio, ya que la persona trabajadora social favoreció las condiciones para que en el caso de tomar la decisión se sintiese apoyada y acompañada, lo cual ha sido considerado como algo positivo y determinante para poder salir de la relación y para iniciar dicho proceso de separación y divorcio. Por tanto, en este caso, la superviviente valora muy bien la atención del *Servicio Social de Base* desde el primer momento, ya que se han involucrado en el caso e incluso le han informado sobre la existencia de posibles prestaciones (la renta garantizada) de cara a un tema de salud y que le impedirá trabajar remuneradamente durante el periodo postoperatorio, algo que le tranquiliza; también le han gestionado el tema del divorcio, ya que una mujer abogada le acompañará en todo el proceso.

- En otro de los casos, se ha visto que la independencia económica es también, un factor claro que empodera a las mujeres permitiéndoles así poder tomar ciertas decisiones, como en este caso, separarse. Gracias a todos los cursos de formación que le habían proporcionado desde los *Servicios Sociales*, así como la posibilidad de sacarse el carnet de conducir, para mejorar su empleabilidad, le han permitido poder encontrar empleo y disponer de su propio dinero, lo cual agradece y valora muy positivamente. La superviviente, además, destaca las diversas posibilidades que le ha ofrecido el Servicio Social de Base, lo que le ha permitido mejorar su situación actual: en primer lugar, poder percibir la mitad de la Renta Básica para complementar el salario que le proporciona un trabajo a media jornada que además le permite conciliar; la Beca Comedor que supone una ayuda frente a los bajos ingresos y; las actividades extraescolares y de ocio gratuitas que gestiona el propio servicio para los y las menores -posibilidad de acceder al servicio de ludoteca, natación o pintura-; finalmente la gestión del divorcio a través de una abogada especializada que facilita el Servicio Social de Base en estos casos. En general, en relación a este mismo servicio, las dos mujeres entrevistadas afirman haberse sentido muy bien con la atención recibida durante todo el proceso, considerando que el propio servicio se ha implicado en todo momento y les ha informado de todo desde el principio.
- En relación a la *Escuela* las mujeres han detectado que el centro se preocupa por los y las menores y se encuentran implicadas/os, además de proporcionar a los menores el apoyo que necesitan, sobre todo, en aquellos casos en los que se ha producido la separación de los padres y puede apreciarse que esto afecta a los y las menores.

Pese a todas esas ***buenas prácticas***, en este nivel también se han encontrado algunos ***aspectos a mejorar*** durante las intervenciones relacionados, fundamentalmente, con los estereotipos, los juicios, la revictimización y la falta de credibilidad de las mujeres supervivientes, algo que con frecuencia les dificulta a la hora de pedir ayuda.

Lo que tiene como consecuencia, como sucede en el caso de una de ellas, haber vivido el proceso en solitario al temer que no la fuesen a creer, o que la juzgasen o a que pudiera conocerse en el pueblo su situación.

- Por esta razón, las mujeres consideran muy importante que los servicios estén formados en violencia contra las mujeres, además de actualizados en relación a las prestaciones y ayudas que pudieran mejorar la calidad de vida de las mismas.
- Además una de las supervivientes nombra algunas necesidades y demandas que tuvo en su día como, por ejemplo: haber contado con el apoyo de sus hijos/as, que no lo tuvo, ya que una de las hijas no quiso escucharla ni saber qué es lo que había ocurrido; haber podido contactar con el 016, ya que nadie le respondió; haber tenido la posibilidad de acceder a recursos de manera gratuita, ya que al llamar al *Teléfono de la Esperanza* y proponerle algunas actividades, todas ellas de pago, no pudo permitírselo y cree que le hubiese venido bien; haber estado acompañada en el momento de la separación.
- Finalmente, un factor último a tener en consideración en la intervención con las mujeres es la propia **idiosincrasia del pueblo**. Las propias mujeres supervivientes perciben que esto es un factor de riesgo, ya que el hecho de ser un pueblo pequeño y “que todo se sabe”, tienen dificultades para acudir a los servicios, ya que sienten inseguridad ante el hecho de que sus historias puedan conocerse en el pueblo, sobre todo cuando dichas mujeres son autóctonas.

Durante la fase de **recuperación** las mujeres sienten, en general, la *necesidad* de un seguimiento y de hablar con profesionales, ya que las consecuencias de la violencia permanecen durante mucho tiempo (algunas incluso refieren sentir muchos miedos y pánico todavía a lo largo del día, pese a haber salido de la relación hace varios años). Sin embargo, y derivado del propio proceso de violencia y la presión social estructural, son ellas mismas las que al mismo tiempo deciden no hacerlo en muchas ocasiones por el miedo a que se entere la gente del propio pueblo.

Entre los *aspectos a mejorar* en relación a la recuperación destacan, sobre todo:

- El seguimiento y acompañamiento hasta el final de la recuperación, lo que incluye intervenir también para aquellas que se encuentran dentro de la relación de violencia para que puedan ocupar una posición mejor dentro de la pareja mientras no contemplen la posibilidad de separarse o hayan decidido no hacerlo. Es el caso de una de las mujeres, cuyo psicólogo considera que no hay resultados en la intervención, porque la mujer no da el paso de separarse, y devolviéndole que “no hay nada más que hacer”, razón por la que decide darle el alta y, en consecuencia, sustituir la terapia por medicación. Por tanto, ella considera que hubiese sido necesario: 1) que el acompañamiento psicológico se diese hasta el final del proceso, 2) que la atención psicológica se la hubiese realizado una mujer experta en estos casos, y 3) que la persona profesional hubiese respetado su decisión de no separarse en lugar de haber sido medicalizada la mayor parte del tiempo.

- Por otro lado, también se recoge la importancia de las redes informales como herramientas claves para las supervivientes y para la salir de la relación violenta (ayudan a dar el paso para salir de la relación, denunciar, etc.); pero también durante la recuperación. Por eso consideran esencial, poder acceder a actividades culturales o deportivas; sobre todo en aquellos casos en los que las mujeres debido a su situación económica –muchas veces derivada del propio proceso de violencia- no se lo puedan permitir; lo que favorecería su integración en la sociedad, mejorando con ello las relaciones sociales, y por ende la recuperación. En el caso de una de ellas, que acude al gimnasio asiduamente, dice sentirse en un espacio seguro y que, además, le ha servido mucho de cara a mejorar sus habilidades sociales, ya que ahora es mucho más sociable y le ha permitido recuperar amistades.

En cuanto a la **reparación**, las mujeres consideran claves las manifestaciones y concentraciones y, en general, cualquier tipo de acto en repulsa de la violencia contra las mujeres, ya que solo así puede darse visibilidad y voz a las mujeres supervivientes. Siendo algo necesario y fundamental para que toda la sociedad se involucre frente a la violencia que existe contra las mismas. Algunas de ellas han participado en este tipo de concentraciones y consideran de alguna manera que sirven para cambiar la visión de las mujeres como “víctimas” a mujeres *supervivientes*.

b. Propuestas de mejora y acciones concretas en relación a las necesidades, demandas y problemáticas detectadas en la intervención en los casos de violencia contra las mujeres y buenas prácticas en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga-Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea

En este apartado se recogen tanto las propuestas de mejora de aquellas necesidades, demandas y problemáticas detectadas en relación a la intervención en los casos de violencia contra las mujeres; así como acciones concretas y buenas prácticas que se llevan a cabo o que se quieren instaurar. Estas se agrupan en seis grandes bloques:

1. Intervención para todas las mujeres que puedan estar vivenciando violencia, que la hayan vivenciado o que puedan vivenciarla en un futuro

En nuestras sociedades es un problema la *invisibilización* en el discurso social hegemónico del hecho de que la violencia contra las mujeres y/o menores no solo es *global, estructural y transversal*, y que en muchos casos, está *naturalizada*; sino que además, su *prevalencia es mucho mayor* de lo que socialmente se visibiliza, tal y como prueba la Macroencuesta estatal sobre violencia contra las mujeres².

² 1 de cada 2 mujeres (57,3%) residentes en España de 16 o más años han sufrido violencia a lo largo de sus vidas por ser mujeres. Suponen 11.688.411 mujeres. 1 de cada 5 (19,8%) la han sufrido en los últimos 12

Por todo ello, una de las novedades y retos que plantea la mejora del modelo de intervención en los casos de violencia contra las mujeres en la *Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga-Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea*, es la de **incluir a todas las mujeres supervivientes** independientemente de su situación social. Y que podríamos categorizar -con los problemas que esto siempre conlleva por la diversidad existente-, en tres posibles grupos:

- **Aquellas mujeres supervivientes de violencia “arquetípicas” en el imaginario social.** Es decir, aquellas que aparecen reiteradamente en los medios de comunicación como “víctimas” y que se encuentran en situación de vulnerabilidad y/o exclusión social; y por ello, suelen ser atendidas en “*Servicios sociales*”. Ya que debido a cuestiones estructurales, estas mujeres supervivientes, con bastante frecuencia, acumulan varias situaciones de desventaja social (origen no autóctono, sin estudios y/o empleo, con bajos ingresos, con hijos e hijas, etc.). Este grupo se estima que supone menos de una cuarta parte de la violencia que se ejerce contra las mujeres, pese a ser el más visible.
- **Aquellas mujeres supervivientes que presentan, por cuestiones estructurales también, lo que se denominan problemáticas duales o múltiples;** y que tal y como se recogió en su momento en el diagnóstico previo a la Ley Foral del 2015 para la atención a los casos de violencia en Navarra, no cuentan con recursos especializados para su atención; puesto que antes que la violencia se trabajan otras problemáticas como: a) la/s discapacidad/es y más concretamente la salud mental (muchas veces derivada del propio proceso de violencia o agravado por este); b) los consumos; c) el sinhogarismo y/o d) la prostitución, etc..
Este grupo se estima que representa una cuantía muy reducida (menor al 4%) de la prevalencia en los casos de violencia, pero su situación es especialmente compleja. Siendo por ello por lo que por parte del INAI, se han realizado actuaciones en este sentido como la reflexión sobre un nuevo modelo de intervención que las incluya o como por ejemplo el desarrollo de una herramienta de trabajo de coordinación entre las entidades de la/s discapacidad/es y los recursos de violencia especializados como los Equipos de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género (EAIVs), distribuidos por las diferentes zonas geográficas de Navarra.
- El tercero y último lugar, pero no por ello menos importante, son los casos de **aquellas mujeres en situación de “integración social”** que experimentan situaciones de violencia; y a las que los recursos tienen dificultades para acceder (autóctonas, con estudios y/o empleo, vivienda y suficientes recursos económicos, con o sin criaturas, que participan en la vida social del municipio, etc.).

meses. Suponen 4.048.273 mujeres de 16 o más años (Resumen ejecutivo de la Macroencuesta de Violencia contra la Mujer 2019).

Ya que, en la mayoría de los casos, la detección es compleja, tanto por el propio proceso de violencia (sentimientos de culpa y vergüenza); como por el hecho de que cuentan con redes de apoyo suficientes. Por lo que no suelen hacer uso de los servicios públicos que tienen a su disposición; entre otras cosas, porque algunos de ellos están estigmatizados (Servicios sociales), o porque bajo la imagen estereotipada de “*mujeres víctimas*”, éstas no son siempre así consideradas (no cumplen con el “estereotipo”) o no se autodefinen/reconocen tales. Este es el grupo numéricamente mayoritario, pese a su invisibilización.

Evidentemente, **las necesidades en estos casos, dependiendo de la situación** tanto estructural como individual en la que se encuentran las mujeres y/o menores en situación de violencia, **requerirá de más o menos recursos de acompañamiento y apoyo**; por lo que se considera clave **adaptar los servicios y ayudas** a las diversas necesidades existentes de las mujeres y/o menores en situación de violencia, pertenezcan a cualquiera de los grupos anteriormente categorizados.

2. Intervención amplia y basada en el enfoque de Empoderamiento

Para poder atender a todas las mujeres que vivencien situaciones de violencia contra ellas, es necesario: por un lado, **abordar la violencia en su máximo espectro, ampliando la mirada y el enfoque** - *estén estas en situación de vulnerabilidad social, de exclusión social o de integración social y sus menores si las acompañan-*; y, además, prestando especial atención a aquellas cuya violencia es muchas veces invisible y más difícil de detectar (menores, mujeres jóvenes, mujeres mayores, mujeres con discapacidad/es, las mujeres madres con criaturas de 0 a 4 años, etc.). Al mismo tiempo que por otro lado, la intervención debe basarse en **cuatro enfoques claves: *Perspectiva de género, Derechos Humanos, Empoderamiento e Interseccionalidad.***

3. Socialización de la intervención realizada en los casos de violencia contra las mujeres

En este sentido, y para poder dar atención al 100% de las mujeres que se encuentran en situación de violencia y, en concreto, llegar a aquellas en situación de “integración social”, y por tanto, de más difícil acceso, se propone una **modificación en la intervención de los diferentes ámbitos administrativos y sociales, desterrando la intervención basada en ámbitos con líneas de actuación subsidiarias** (primera, segunda, tercera, etc.), **para pasar a un trabajo focalizado en los niveles de intervención.**

Es decir: 1) ***Prevención***: necesidad de participación de todos los ámbitos *Salud, Atención Social, Educativo, Cultural, Deportiva*, etc. y también de las organizaciones/asociaciones del municipio, así como la *sociedad en general*; 2) ***Detección***: importantísima la presencia en este nivel del ámbito de *Salud* como recurso generalista, también el ámbito *Educativo*. Además, y siguiendo la línea de trabajo propuesta por Europa, los recursos públicos *culturales y deportivos* son también

fundamentales, así como la *sociedad civil organizada y la sociedad en general*, que en este nivel es clave; 3) **Atención**: este ámbito es más especializado y profesionalizado, por lo que la intervención se realizará prioritariamente por los ámbitos: *Social y por el Equipos de Atención Integral de Víctimas de Violencia de género (EAIV)*; 4) **Recuperación**: en este nivel de intervención se considera clave el *trabajo comunitario, todos los ámbitos de la administración pública*, así como *organizaciones y asociaciones*, especialmente las sociales (culturales, deportivas, etc.) y feministas; y 5) **Reparación**: resultan especialmente importantes, *todos los ámbitos de la administración pública y también las organizaciones sociales y/o feministas*.

Se suma a todo ello, que existen además **niveles preferenciales de intervención** como son principalmente el de **prevención** y también el de **detección**, temprana, a poder ser. Puesto que la actuación óptima en los casos de violencia contra las mujeres y menores es que esta no tenga lugar (prevención); y en el caso de que así sea, que dicha violencia sea cuanto antes visibilizada y no se alargue en el tiempo. De otro modo, las consecuencias, nos lo dicen las investigaciones, son nefastas.

Además, es necesario tomar en cuenta la **especial situación de aquellos grupos de mujeres, cuya violencia está especialmente invisibilizada**, siendo por ello importante la intervención en niveles claves como el de prevención o detección, de aquellos servicios y/u organizaciones que trabajen con dichos grupos como por ejemplo las organizaciones de personas jubiladas en relación a las violencia contra las mujeres en **mujeres mayores** o las organizaciones deportivas en la población más **joven**, o las entidades de la discapacidad en las mujeres con **diversidad funcional**, o salud, educación (Escuelas infantiles de 0-3 años) o grupos de crianza en el caso de las **mujeres madres con criaturas de 0-4 años**, etc.

4. Recogida de datos homogénea

La **recogida de datos visibilizó** que, a excepción de los Servicios Sociales, ningún otro servicio ha recogido de forma sistemática datos cuantitativos sobre el número de mujeres atendidas, las características sociodemográficas que estas tienen y las intervenciones llevadas a cabo con cada una de ellas. Los datos que proporciona Servicios Sociales son relativos a las intervenciones realizadas con 14 mujeres desde 2015 hasta 2020 y, por lo que para agilizar la lectura de este informe vendrán recogidas en la parte de anexos (Anexo 1). El hecho de que no haya datos sobre las mujeres y/o menores en situación de violencia o que no consten las intervenciones realizadas con ellas a excepción del Servicio Social de Base, es en sí mismo un resultado, ya que:

por un lado, visibiliza que el peso de la intervención en estos casos sigue recayendo en los servicios que tradicionalmente la han llevado a cabo, como son los Servicios Sociales. Y por otro lado, también visibiliza **la necesidad de establecer una herramienta conjunta**, común y homogénea para la recogida de datos y que, no sólo los **homogenice**, sino que **facilite la comparación** entre los mismos y la realización de diferentes **análisis y/o investigaciones**.

Por todo ello, lo que se acordó en los grupos, fue la **creación de una ficha, común a todos los recursos** y en los que se recojan los datos considerados claves para poder realizar informes anuales que aborden no sólo la prevalencia, sino también las dinámicas, tipologías, procesos, etc. de la violencia contra las mujeres y/o menores en el territorio.

5. Formación en género, perspectiva de género y violencia contra las mujeres y supervisión profesional

La necesidad que se recoge en todos los ámbitos es la de, no solo tener **formación teórico-práctica** en relación al género, la violencia contra las mujeres o la implementación del enfoque de género en el puesto de trabajo; sino también poder contar con espacios de **supervisión profesional externa** para la implementación en la cotidianeidad profesional de la perspectiva de género.

En ambos grupos se ha considerado importante tener una **formación actualizada**, y en la que se aborden **nuevas** violencias, nuevas manifestaciones y tipologías, nuevas **tendencias** para el ejercicio de dichas violencias, nuevos colectivos de mujeres detectados en situación de riesgo, etc.

En relación a todo ello, y como propuesta a futuro, se establece **la formación como una herramienta clave**, no sólo para **la implementación de este I Protocolo para la actuación coordinada ante la violencia contra las mujeres en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga-Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea**, sino **también para el abordaje social y profesional integral, de calidad** y en el que la prevención y la detección temprana sean niveles estratégicos, principalmente el primero. Siendo por ello, por lo que se considera importante continuar con las formaciones desarrolladas hasta el momento, programándolas bianualmente, de forma transversal, tanto para profesionales de la Administración Pública (estable y nuevas incorporaciones), como los agentes sociales, la población en general; así como las mujeres, mayores, jóvenes y niñas. Para que la formación sea eficiente, se ha considerado clave que esta cumpla varias características como son: que sea continua; adaptada a los distintos niveles de formación que tienen las personas receptoras (iniciación, avanzado, especialización, etc.); y que la finalidad de la misma sea no solo conseguir la igualdad real entre hombres y mujeres, sino también la erradicación de la violencia contra estas últimas.

6. Propuestas y buenas prácticas por niveles de la intervención: prevención, detección, atención, recuperación y reparación.

Dentro de la intervención se han establecido: por un lado, el **mapeo de las diferentes Acciones en materia de igualdad y prevención de la violencia** que se han llevado a cabo en los diferentes Ayuntamientos de la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga-Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea (Anexo 2.). Y por otro lado, diversas **propuestas de mejora y recogida de buenas prácticas**, asociadas a necesidades y problemáticas encontradas en la práctica profesional del día a día.

Dichas propuestas de mejora y buenas prácticas se estructuran en torno a dos ejes: el primero, la pertenencia al *Grupo Motor* o al *Grupo de Organizaciones de mujeres, feministas y sociales*. Y el segundo, la agrupación en torno a los cinco niveles claves de la intervención: *prevención, detección, atención, recuperación y reparación*.

a. Grupo Motor: acciones y funciones específicas por ámbitos y niveles de actuación.

El *Grupo Motor*, que está compuesto por *Personal Técnico- Servicio Social de Base, Educación y Salud-* y *Personal Político* considerándose que ambos deben trabajar conjuntamente y de forma coordinada en los casos de violencia contra las mujeres. Así pues, en este apartado se recogen aquellas acciones específicas que bien ya vienen realizando o consideran que a partir de la elaboración de este informe tienen que realizarse, según **ámbitos y niveles de actuación**. Como puede verse, mientras que el personal técnico prácticamente interviene en todos los niveles de la intervención, el personal político lo hace, sobre todo, en los niveles de prevención, recuperación y reparación; facilitando los recursos para favorecer al personal técnico su actuación en los casos de violencia contra las mujeres y los y las menores en el caso de que las acompañen.

1. Prevención

- *Personal Técnico*
 - **Desarrollar un plan estratégico a 3-5 años** con propuestas para la realización de **actividades de prevención coordinada**, especificando por rango de edad los objetivos, las acciones que van a llevarse a cabo para la consecución de dichos objetivos y que institución/entidades las van a liderar.
 - **Llevar a cabo campañas de sensibilización** (Campaña del INAI).
 - **Llevar a cabo actividades para la prevención y la sensibilización**
 - Cursos de autodefensa feminista para mujeres y grupos de nuevas masculinidades para hombres.
 - Monólogo “*No solo duelen los golpes*” de Pamela Palenciano (para la Mancomunidad y la ESO).
 - Cinefóruns.
 - Escuela de Feminismos.
 - **Realizar las formaciones de violencia contra las mujeres del INAI**
 - **Educación** lleva a cabo los siguientes programas, planes, protocolos y proyectos, así como algunas actividades para favorecer la prevención:
 - **Programa Skolae:** dentro de este programa se trabaja fundamentalmente la prevención de la violencia contra las mujeres con jóvenes.
 - **Plan de Convivencia general para el alumnado de infantil y primaria.** Dicho grupo de convivencia está formado por: equipo de dirección (director/a y jefe/a de estudios), orientador/a y persona responsable del grupo de convivencia.

- **Protocolo Bullying.**
 - **Protocolo** para trabajar las **agresiones** que se producen entre el **alumnado** y las agresiones que se dan entre **alumnado y profesorado.**
 - **Proyecto Cyberbullying:** para la prevención de la violencia en las redes.
 - **Actividades y Acciones de sensibilización en las efemérides** (8 de Marzo y 25 de Noviembre): diseño de murales, participación en concentraciones, lectura de manifiesto por parte del alumnado de secundaria y realización de la exposición de marzo de la casa de cultura, por el alumnado de cuarto de la ESO.
 - **Creación de un programa de prevención** por cursos y temáticas en los centros educativos de la zona, a partir de las necesidades establecidas y emergentes.
 - **Programación de grupos de “Nuevas masculinidades”** y grupos de **“Empoderamiento de mujeres”** en el instituto con el alumnado, profesorado y padres y madres para la búsqueda de referentes líderes hacia el cambio.
 - El **Servicio de Orientación Familiar** de la **Escuela Infantil**, formado por una psicoterapeuta, las propias familias y las educadoras.
- *Personal Político*
 - **Realizar las Campañas de Prevención** para la sensibilización en materia de violencia contra las mujeres, y que además estas estén coordinadas entre todas las entidades locales de la Mancomunidad a través del desarrollo de un Plan Estratégico a 3-5 años.
 - **Reciclaje formativo del personal político** para poder darle una continuidad a este informe, y que el mismo se establezca como parte del protocolo, independientemente del partido político al que se pertenezca.
 - **Facilitar los recursos al personal técnico** para la realización de actividades de sensibilización, sobre todo en los meses de marzo y noviembre (efemérides): cinefórum, presentación de libros, etc.
 - **Socializar la responsabilidad frente a la violencia contra las mujeres a través de las Brigadas.** A la hora de preparar las fiestas, trabajar de forma mancomunada para desnaturalizar las agresiones hacia las mujeres en espacios festivos haciéndolo, por ejemplo, a través de carteles dirigidos tanto a ellos como a ellas -“si tienes este tipo de conductas tienes que saber que se trata de una agresión”, “si alguien tiene este comportamiento contigo y no lo quieres tienes que saber que esto es una agresión”, etc.-. De esta forma, la prevención de este tipo de situaciones, así como la expulsión en el caso de que tenga lugar una agresión, está socialmente consensuado.
 - Asimismo, se establece la posibilidad de crear una web para toda la Mancomunidad en la que pueda rellenarse un cuestionario de manera voluntaria, en el que recoger las agresiones vivenciadas por parte de las mujeres tanto en fiestas, como en no fiestas.

Para posteriormente poder publicar dicha información cuantitativa –foto fija- y cualitativa – dinámicas más habituales, etc.- para la sensibilización y construcción de indicadores de autodetección; además de que todas las mujeres puedan ver: 1) que es estructural y que nos pasa prácticamente a todas (alta prevalencia); 2) que sepan que no están solas y 3) que se está trabajando en ello día a día para que no les suceda a más chicas.

2. Detección

- *Personal Técnico*

- Detectar situaciones de violencia teniendo en cuenta los procedimientos e **indicadores de detección** recogidos en una **plantilla común y homogénea** para todos los recursos.
- **Conocer el procedimiento para actuar** tras detectar una **situación de violencia y poder realizar las derivaciones a los recursos específicos**.
- **Estructurar y utilizar el protocolo de actuación en casos** especialmente complejos como son aquellos en los que se den situaciones **de interseccionalidad** (mayores, jóvenes, inmigrantes, discapacidad, etc.) o que sean especialmente **delicados** porque hay menores por ejemplo; y que con frecuencia pueden encontrarse, sobre todo, aquellos ámbitos de las administraciones públicas y/o aquellas entidades que se dedican a trabajar con personas en situación de vulnerabilidad social.
- **Recoger adecuadamente la información**, utilizando una **plantilla común y homogénea para la notificación** de posibles casos a la *Red por los Buenos Tratos*, y que la misma sea igual para todos los ámbitos y todas las entidades. De esta forma la recogida de información es la misma en todos ellos. Lo que además permite estudios comparativos.
- **Tener en cuenta cuestiones estructurales, diferenciando entre casos concretos y situaciones sociales generales** (por ejemplo, la medicalización de los malestares de las mujeres, sobre todo a ciertas edades).
- **Desde Salud**, como puerta de entrada generalista, se propone **pasar a todas las mujeres una especie de mini cuestionario o encuesta** para la detección de posibles situaciones de violencia contra las mujeres, explicándoles que se trata de un estudio social y que, por tanto, se les pregunta a todas, con el fin de detectar el mayor número de casos posibles.

- *Personal Político*

- **Disponer de una persona referente en cada Ayuntamiento para los casos de violencia contra las mujeres** y que represente a dicho Ayuntamiento en la Mancomunidad (Concejal/a de Asuntos Sociales y el Alcalde o Alcaldesa).

Dicha persona tiene que tener formación previa a la legislativa y deben establecerse las funciones que en este puesto se deberán desarrollar. Dichas funciones deben poder llevarse a cabo independientemente del partido político al que se pertenezca, pero es obligatorio cumplir con los requisitos (formación, etc.).

- **Difundir el Protocolo de fiestas.** En Pre-fiestas se realizan las siguientes acciones para la prevención, sensibilización y detección:
 - Ø Se imparte una formación a las personas que trabajan en el área de la hostelería y los bares para que se cubran los espacios de fiestas ya que son zonas de riesgo
 - Ø Se reparten logos para la prevención de la violencia contra las mujeres
 - Ø Se ofrecen cursos de autodefensa feminista
 - Ø Se reparte la guía del protocolo de actuación en caso de agresión
 - Ø Se prepara la música para que esta no sea sexista. Cada año esta actividad se realiza en colaboración con la Mancomunidad o únicamente por parte del Ayuntamiento concreto.

3. Protección

Al no contar con Policía Municipal propia, la protección recae en manos de los cuerpos de seguridad del estado y de la comunidad foral. También en algunos pueblos se cuenta con la figura del alguacil, que en ocasiones lleva a cabo acciones de protección, pero sobre todo de seguimiento y prevención y detección.

4. Atención y Recuperación

- *Personal Técnico*
 - Trabajar en **Red junto con el área y las personas profesionales de cultura y deportes**, sobre todo en aquellos casos en los que se considere necesario trabajar a través del ocio, entendiendo el mismo como herramienta clave para la intervención social. Para ello, se considera de interés llevar a un convenio con el club deportivo para que las mujeres y/o menores en situación de violencia puedan participar en sus actividades y acceder a sus instalaciones, de forma prioritaria y contemplando alguna rebaja o la gratuidad, en el caso que la situación económica de la mujer o el núcleo familiar así lo requiera.
 - **Gestionar actividades desde el Servicio Social de Base** para ofrecer a las familias sin recursos económicos la posibilidad de que los y las menores puedan acceder a actividades de ocio gratuitas, campamentos urbanos, etc.
 - **Acompañamiento psicosocial** por parte de los recursos y servicios.

- *Personal Político*

- La atención y la recuperación no son como tal, funciones del personal político, pero sí recibir las demandas del personal técnico para poder **dirigir y dotar de recursos** para que mejoren sus intervenciones.
La Mesa Técnica se considera puede encargarse de recoger las necesidades, dificultades e intervenciones que se hayan llevado a cabo en el informe para posteriormente tenerlas en cuenta y desarrollarlas.
- Proporcionar **apoyo social**, tanto a las mujeres supervivientes como a los y las técnicas que pueden solicitar recursos o herramientas para poder llevar a cabo las intervenciones en los casos de violencia.
- Crear **grupos** desde los ayuntamientos para favorecer el proceso de **recuperación e integración** de las mujeres en la comunidad: ofrecer espacios para el acompañamiento, facilitar que puedan participar en actividades, etc.
- Utilizar la **Red de voluntariado contra la violencia hacia las Mujeres** para la recuperación de las mujeres y dar formaciones a las personas que puedan participar en dicha red.
- **Socializar la Red de Voluntariado contra la violencia hacia las Mujeres** a través, por ejemplo, de jornadas en las que se pueda dar visibilidad y presentar la red, ofreciendo información a los y las interesadas sobre su funcionamiento y que de este modo esas personas tengan la posibilidad de apuntarse.
- **Transversalmente llevan a cabo:**
 - Ø Políticas igualitarias.
 - Ø Actividades que promueven la conciliación familiar.
 - Ø Actividades de prevención, sensibilización y reparación desde el punto de vista institucional.

5. Reparación

- *Personal Técnico*

- Trabajar desde un **enfoque pro positivo**. Lo que permite al o la profesional abordar los casos mirando a la mujer como una “**superviviente**” en lugar de como una “víctima”; permitiéndole así centrarse en las fortalezas, capacidades y habilidades, en lugar de en las carencias o “debilidades”. Este enfoque es adecuado porque reduce el estigma; así como la culpa y la vergüenza en las mujeres que han vivido situaciones de violencia.
- **Reparación colectivizada, coordinada y en común por parte de todos los servicios y ámbitos**, ya que tiene un mayor impacto.

Es decir, trabajar conjuntamente, organizando y programando las acciones, así como conociendo los recursos existentes y las actuaciones que se están llevando a cabo en otros sitios, para ampliar las propias y copiar las que se consideren buenas prácticas.

- **Desarrollar un Plan Estratégico a 3-5 años** con propuestas para la realización de **actividades para la reparación de forma coordinada.**

- *Personal Político*
 - En general, dada la falta de ordenanzas locales sobre la reparación y cómo realizarla (tanto individual como socialmente); el rol que se considera que debiera tener el personal político es el de **facilitar, hacer de enlace, visibilizar, asesorar e informar sobre los recursos existentes y medios disponibles.**
 - **Realizar Campañas para la Reparación** -coordinadas entre todas las entidades locales de la Mancomunidad- a través del desarrollo de un Plan Estratégico a 3-5 años. Además, se considera que específicamente, deben desarrollarse **campañas dirigidas a los hombres**, como por ejemplo Campañas Emakunde “los chistes machistas terminan en mí”; Campaña INAI: *Tarjeta roja al maltratador*; etc.
 - **Reparar el daño en lo simbólico:** cambiando el foco y centrándonos no tanto en las supervivientes, sino en la necesidad de que los hombres agresores revisen su masculinidad. Todo ello se llevará a cabo a través de **homenajes, concentraciones o actos** en los que se visibilice dicha violencia y quienes la ejercen, sobre todo en fechas señaladas como el 8M y el 25N.
 - **Apoyar a las mujeres** en la realización de **actividades deportivas y culturales** para promover su integración dentro de los pueblos.
 - **Favorecer las condiciones** para que los grupos feministas puedan hacer acompañamiento para mejorar la integración de las mujeres.
 - **En caso de asesinato** se seguirán las pautas establecidas en el protocolo respecto a este punto, siguiendo las indicaciones normativas existentes. Pese a ello, y en relación a la reparación, se considera que debe llevarse a cabo una comisión local, de modo que *las concejales de igualdad* puedan estar ya coordinadas con las de otros pueblos. Dicha **reparación** tiene que ser: **mancomunada** -que la reparación se haga igual en todos los pueblos y con una misma línea estratégica- y **con enfoque pro-positivo** -que se nombre a las mujeres asesinadas porque visibiliza y cuantifica, al mismo tiempo que se considera también esencial cuantifican a las supervivientes, para transmitir un mensaje de que hay posibilidad de salida visibilizando, por tanto, a ese colectivo de mujeres que es el mayoritario (las que sobreviven).

En las sesiones se consideró que era clave que todas estas funciones anteriormente recogidas, se realicen tal y como están descritas por las personas que se encuentren en alguno de esos puestos siendo, por tanto, de obligado cumplimiento. Esto se entiende es importante, con el fin de evitar que pueda quedar en manos de la voluntariedad de las personas particulares y, por tanto, de su sensibilidad, concientización y “ganas”, entendiéndose que estas funciones forman parte del puesto.

Así, se evitará, por otro lado, que el peso recaiga solo en algunas personas, sobrecargando a aquellas que puedan estar más implicadas, formadas y concienciadas.

Es responsabilidad de todas las personas llevar a cabo estas funciones para dar continuidad al *nuevo modelo de trabajo*, no dependiendo, de la persona que está en ese momento ocupando ese puesto, sino del puesto mismo.

b. Grupo de Organizaciones de mujeres, feministas y sociales: acciones y funciones específicas por ámbitos y niveles de actuación.

En este apartado se recoge las diferentes **Organizaciones de mujeres, feministas, sociales, culturales y deportivas** que participaron en la sesión, **el papel que estas desempeñan** dentro de la sociedad y, posteriormente se describen algunas **acciones específicas** que vienen desarrollando dentro de las mismas en cada uno de los **niveles- prevención, detección, atención, recuperación y reparación-**; considerándose todas ellas muy importantes bien para prevenir la violencia contra las mujeres, bien para mejorar la situación de las mismas cuando han pasado por procesos de violencia.

Tal y como viene recogido en la Ley Foral para la actuación contra la violencia hacia las mujeres, y como apuntan las investigaciones más recientes, es fundamental la participación de la sociedad civil organizada o no, que operan en el territorio, para erradicar la violencia contra las mujeres o cuanto menos reducirla.

Teniendo en cuenta que la violencia específica contra las mujeres repercute en todas las áreas y esferas de la vida de las mismas, es responsabilidad social (institucional, organizacional, etc.) colaborar, participar y promover que dicha violencia no tenga cabida dentro de nuestras comunidades. Así pues, en general estas organizaciones y colectivos sociales, agrupados por temáticas comunes, tienen las siguientes **funciones** que las caracteriza, haciéndolas únicas, irremplazables y claves en la lucha contra la violencia hacia las mujeres.

1. Organizaciones feministas y de mujeres

En primer lugar se encuentran las **Organizaciones feministas y de mujeres**, siendo como son las más importantes en el apoyo contra violencia hacia estas y, por tanto, por ser las que trabajan más intensamente para reducir y, en el mejor de los casos, erradicar el fenómeno de la violencia estructural contra las mujeres.

Por tanto, en este trabajo son claves y fundamentales, por desempeñar un papel, sobre todo, de **mediadoras o intermediarias en todos los niveles**, siendo esta la función principal que las define como entidad. Además, realizan una labor de **acompañamiento** clave en la atención y recuperación de las mujeres, así como la **derivación a recursos** y servicios y personas de referencia que realizan una atención más especializada. Todas las personas que forman parte de las organizaciones feministas y de mujeres son **figuras** claves **de referencia** y **de confianza** para las mujeres.

2. Organizaciones sociales

En segundo lugar, se encuentran las **Organizaciones Sociales**, cuya presencia en el territorio es clave para el abordaje de la violencia contra las mujeres, fundamentalmente en los niveles de **prevención, detección y atención**. Estas tienen un papel de ser **capacitadoras en formación básica en género y violencia contra las mujeres** a través principalmente, de cursos de formación y charlas; pero además, realizan la **difusión de actividades de sensibilización**. Ya que como asociaciones y organizaciones disponen de un espacio para la publicidad de talleres, formaciones y recursos que existen adaptándose a los medios y canales que usan habitualmente las personas y así dicha información pueda llegarles, por ejemplo, a través de las redes sociales para la población más joven.

3. Organizaciones culturales y deportivas

En tercer lugar, pero también muy importantes, son las **Organizaciones culturales y deportivas** con presencia en los diferentes territorios de la Mancomunidad y cuya **función lúdica y de entretenimiento** a través de sus actividades son claves no solo para la prevención y la detección, sino también para la recuperación de las mujeres y menores en situación de violencia. Este tipo de organizaciones no solo promueven espacios de ocio que, en muchos casos, ayuda a combatir la soledad y la pérdida de redes fruto del aislamiento que generan los procesos de violencia, sino que dichos espacios son considerados como *espacios seguros* para las mujeres y/o menores; permitiéndoles además, la posibilidad de socializarse; teniendo por tanto, un papel muy importante en la **re-integración** de las mujeres y menores supervivientes.

4. Ayuntamientos

En cuarto y último lugar, los **Ayuntamientos**, como parte muy importante en la lucha para la erradicación de la violencia contra las mujeres, sobre todo, para la implementación de todas las propuestas que se plantean en este informe, **dotando de los recursos y las herramientas al personal técnico y organizaciones** para poder llevarlas a cabo. Además su papel es fundamental en la **prevención**, en la realización de las campañas, y en la **reparación**, a través de la participación en las diferentes manifestaciones y concentraciones convocadas para este fin.

Y las **acciones** específicas realizadas en cada uno de los niveles por parte de estas organizaciones son:

1. Prevención

- Llevar a cabo **acciones de sensibilización y concienciación** en torno a la igualdad y en contra de la violencia hacia las mujeres, el 8 de Marzo y el 25 de Noviembre, así como talleres, formaciones, charlas, teatros, conciertos, actividades culturales interterritoriales e intergeneracionales, exposiciones de fotografía y talleres mixtos de actividades (como el baile de los gigantes en las que habitualmente no suelen participar niñas, pero que lo realizan para fomentar su participación en dichos grupos).
- **Sensibilizar y fomentar que tanto niños como niñas puedan participar en las actividades culturales y deportivas** que se ofrecen desde los diferentes espacios y, al mismo tiempo, a través de estos/as menores poder llegar a las personas adultas.
- **Realizar campañas de concienciación**, como la realizada por el Club de Pelota posicionándose en contra de las agresiones sexistas.
- **Visibilizar los deportes femeninos**, realizar **actividades deportivas dirigidas a mujeres**, dar **subvenciones** o hacer **rebajas** para que las mujeres y sus hijos e hijas puedan acceder a las instalaciones deportivas.
- **Promover actos reivindicativos**, como por ejemplo vestir a los gigantes con alguna vestimenta que sea reivindicativa.
- **Promover una mayor participación en las fechas señaladas (efemérides)**, pero también en el día a día, realizando actividades para sensibilizar, reivindicar o hacer visibles estas cuestiones a través de la fotografía, la música y los conciertos y promover la participación de todos los miembros del grupo en este tipo de cuestiones.
- **Difundir actividades**, charlas, eventos, etc. relacionados con el tema para promover la participación ciudadana a través de los diferentes canales que existen para ello (carteles, páginas webs, correo electrónico, WhatsApp, etc.).
- Crear **espacios para la socialización** y una **Red** entre los diferentes **servicios**.

2. Detección

- **Incluir preguntas sobre violencia contra las mujeres en la encuesta de valoración-satisfacción de las organizaciones**, sociedades culturales, recreativas o deportivas, no sólo para detectar situaciones de violencia, sino también necesidades de la sociedad civil organizada, en relación a este tema.
- **Prestar atención y escuchar** cuando se observa algún comportamiento, por ejemplo, en menores, o cuando cuentan algo fuera de lo normal. En este sentido, se considera que con formación la detección sería más fácil, sobre todo la de aquellas situaciones sutiles que con frecuencia pasan desapercibidas, destacándose en este sentido los espacios deportivos en los que los y las entrenadoras están muy focalizados en dirigir la actividad.

- **Crear conciencia dentro de los grupos sobre la violencia contra las mujeres**, para que cuando se detecte que una persona dentro del grupo “*no está bien*”, se pueda contemplar la posibilidad de que esa persona pueda estar vivenciando una situación de violencia o acoso; entre otras cosas, para ofrecerle herramientas o recursos que pueda necesitar.
- **En las entidades locales, al ser estas más pequeñas** pueden darse intervenciones más cercanas, como por ejemplo de la *Sarea* que actúa, sobre todo, en los niveles de prevención, detección y acompañamiento previos a alguna toma de decisión y en el caso de que las mujeres presentan alguna necesidad en alguna área (económica, sanitaria, etc.), lo que permite **detectar** posibles situaciones de violencia.

3. Atención

- **Cruz roja** (área mujer) y **Zanduetta** (jóvenes) realizan la **atención más especializada** (también en los niveles de recuperación y reparación).
- **Conocer los recursos para poder asesorar** a la persona sobre la existencia de los mismos y la posibilidad de acudir a ellos. Es decir, actuar como una especie de puente entre las mujeres supervivientes y las administraciones públicas, considerándose ésta una herramienta esencial en la atención en este tipo de violencia.
- **Dar más oportunidades** a la gente y colectivos de participar en las **actividades culturales** y, por tanto, **difundirlas** para que se conozcan, ya que pueden ser una “*vía de escape*” para las mujeres y/o menores en situación de violencia. Además, pueden conocer a otras personas, relacionarse y ampliar redes. Esto se puede poner al servicio de la *Red por los Buenos Tratos* para que las mujeres y/o menores en situación de violencia conozcan la existencia de estas organizaciones y de su oferta cultural, deportiva y/o de ocio y puedan participar en sus actividades, principalmente durante la fase de recuperación.
- Desarrollo de la **Red de voluntariado contra la violencia hacia las mujeres** y formación de la misma.
- *Protocolo de actuación ante situaciones de acoso laboral en las empresas.*

4. Recuperación

- Llevar a cabo acciones para el **acompañamiento a mujeres en su proceso de recuperación frente** a una de las consecuencias más duras del proceso de violencia contra estas, como es el **aislamiento** y la pérdida de redes, por ejemplo, ofreciéndoles espacios en los que las mujeres se sientan, además de acompañadas, seguras y escuchadas.
- **La promoción de la integración social** a través de las diferentes actividades que se desarrollan en las organizaciones, clubes deportivos, etc.
- Crear **espacios** para la **socialización** y una **Red** entre los diferentes **servicios**.

Dicha Red puede ser la **Red por los Buenos Tratos** y puede disponer de contactos de referencia de las diversas organizaciones, para que cuando se detecten o trabaje con un caso de violencia, la persona sepa que puede contactar con estas personas para participar en sus actividades.

- **Acompañar procesos de empoderamiento a través del deporte**, preparando y organizando diferentes actividades dirigidas a la población en general, entre la que pueda haber personas que estén vivenciando situaciones de violencia y, de este modo, interferir indirectamente y formar parte de la recuperación de las mismas.
- **Hacer actos benéficos** para recaudar dinero para la causa.

5. Reparación

- **Convocar** a la sociedad civil para que pueda **sumarse a una manifestación y/o concentración** cuando se produce una agresión sexista y/o **participar en las mismas cuando éstas son** convocadas por otros organismos públicos o colectivos.

c. Acuerdos alcanzados, tareas a desarrollar para dar cumplimiento a los mismos y propuestas de trabajo futuras

En este apartado se recogen los principales **acuerdos alcanzados** para la construcción de un **nuevo modelo de intervención social** en los casos de violencia contra las mujeres, así como posibles **propuestas de trabajo futuras**.

Por lo tanto, en las siguientes líneas se detallarán algunos de los **acuerdos claves** más relevantes a los que se ha llegado fundamentalmente tras: a) varias sesiones de trabajo profesional conjunto, b) reuniones con organizaciones de mujeres, feministas, sociales, culturales y deportivas, c) así como la realización de entrevistas realizadas a mujeres supervivientes atendidas en la Mancomunidad. Dichos acuerdos se consideran sirven como líneas claves marco a tener en cuenta en el nuevo modelo de intervención, y son los **siete** que a continuación se recogen:

1. **Se acuerda trabajar en dos niveles de intervención, estratégico y directo, para combatir la violencia contra las mujeres.**

En el *I Protocolo de Coordinación para la actuación ante la violencia contra las mujeres de la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga-Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea*, se trabajará para la atención de los casos de violencia contra las mujeres, de forma paralela y conjunta en dos niveles:

Por un lado, en un primer nivel que tiene que ver con la **intervención estratégica** y cuyo fin último es la eliminación de todas las formas de violencia contra las mujeres y los y las menores, así como todas sus manifestaciones, pudiendo ser a nivel más macro, por ejemplo, la realización de planes de acción estratégicos, y a nivel más micro el trabajo para la mejora de las herramientas de prevención y detección.

Por otro lado, un segundo nivel que tiene que ver con la **intervención directa** para el abordaje de las situaciones de violencia cuando éstas tienen lugar en la vida de las mujeres y/o menores, pudiendo ser de carácter urgente, cuando se presenta un caso grave de forma inmediata en el momento en que la violencia ocurra (una violación o una agresión en fiestas, por ejemplo); y de carácter no urgente, es decir, cuando casos en los que se viene trabajando con anterioridad requieren, en el actual momento, de una mayor atención (una mujer que finalmente ha tomado la decisión de denunciar o una mujer que decide separarse, por ejemplo).

Además de todo esto, se considera fundamental que, tal y como viene recogido en La *Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres*, así como en los principios que rigen la intervención en los casos de violencia contra estas, que todas las intervenciones tienen que realizarse desde la **Perspectiva de género** y el **Enfoque de Derechos Humanos**, para poder hacer efectivos los derechos de las mujeres que la ley prevé en abstracto. Por supuesto, además, siguiendo la voluntad de estas supervivientes, y escuchando también a las y los menores.

2. La violencia contra las mujeres es un fenómeno complejo y la intervención frente al mismo también ha de serlo.

La violencia contra las mujeres es una violencia con contexto –estructural y transversal– y está naturalizada e invisibilizada. Es decir, es un fenómeno complejo y la intervención para su reducción o erradicación, necesariamente también tiene que serlo. Para ello, es necesario elaborar un marco de actuación que tenga en cuenta no sólo el marco legal existente, sino también tres líneas estratégicas de actuación, todas ellas en interrelación, como son:

- La atención a los diferentes **niveles** de intervención social *-prevención, detección, atención y protección, recuperación y reparación-*.
- El desarrollo e implementación de **herramientas** claves con aplicación práctica y desde la perspectiva de género, para la erradicación de la violencia contra las mujeres como son, entre otros, la investigación, la información, la prevención y la sensibilización.
- La participación coordinada de todas las **Administraciones Públicas, entidades mixtas** (público-privadas) y/o **privadas que reciban dinero público** (ejemplo colegios concertados o entidades/asociaciones de mujeres, feministas, culturales y deportivas, que reciban subvenciones, etc.), así como la **sociedad en general** en la implementación del presente Informe y Protocolo al que este primero está adscrito, para la intervención en los casos de violencia contra las mujeres.

3. Necesidad de implementación de un nuevo modelo para la actuación coordinada en los casos de violencia contra las mujeres y/o menores en el caso de que las acompañen

Los sujetos de derechos claves a los que debe acompañarse durante la intervención coordinada en los casos de violencia contra las mujeres y/o menores serán:

- **Todas las mujeres** que se encuentren en una relación de violencia, necesiten apoyo de personas profesionales especializadas que acompañen sus procesos tanto de salida de la relación si han decidido dar el paso para emprender un proceso de recuperación; como si continúan dentro de la relación y su necesidad es la de mejorar su posición dentro de la esta, sobre todo en aquellos casos en los que las mujeres no se sienten todavía preparadas para afrontar la salida de dicha relación. Además, se prestará especial atención: 1) a las mujeres “normalizadas” (con estudios, empleo, vivienda, autóctonas, etc.) y que sobre todo vivencian violencia psicológica pero también otras múltiples violencias fuera del marco de la pareja (como es la violencia sexual o el acoso laboral, entre otras). Y 2) especialmente, las mujeres en “situación de interseccionalidad” (mayores, adolescentes, etc.), cuya violencia es muchas veces invisible y más difícil de detectar.
- **Las hijas e hijos menores de las mujeres superviviente** que han experimentado violencia directamente o se les ha obligado a vivir en un ambiente violento. Los hijos y las hijas tienen derecho a ser atendidas en los servicios y recursos, al mismo nivel de bien jurídico protegible que el de las mujeres; en el caso de existir un conflicto de intereses entre ambos el bien jurídico de los y las menores es prioritario.
- **Trabajo con hombres.** Si bien es cierto que los recursos son escasos, y las mujeres que los necesitan, tras experimentar situaciones de violencia contra ellas, son muchas, se establece la importancia de trabajar al menos, en los niveles de prevención, detección y sensibilización con los hombres. Especialmente en el caso de menores y juventud, considerándose clave el trabajo en: 1) la construcción de nuevas masculinidades; 2) así como el tema de la sexualidad y, dentro de ésta, la pornografía y las nuevas formas de violencia sexual contra las mujeres (cultura de la violación, violaciones grupales, violaciones dentro de la pareja, etc.); 3) y también la violencia en las redes, que ha tenido un impacto importante en los y las jóvenes en los últimos años con el surgimiento de las nuevas tecnologías.

La necesidad de incluir a los varones como parte activa de la intervención tiene que ver con que los hombres son parte de la estructura social y, por tanto, son importantes también para la transformación de la misma. Por tanto un cambio a todos los niveles requiere un trabajo previo por parte de la sociedad en su conjunto, siendo los hombres necesariamente parte activa del mismo.

Finalmente, no podemos olvidar la necesidad de **trabajar con toda la sociedad**. Sobre todo, con la población más joven, entre la que se encuentran también y, especialmente, las mujeres.

Principalmente para: 1) abordar la aprehensión de indicadores de autodetección de la violencia y 2) para el empoderamiento de las mismas. Pero también con la población adulta, a través de acciones de prevención y sensibilización como pueden ser las charlas, cinefóruns, etc.

4. La formación como herramienta estratégica para la aplicación práctica de lo que se recoge en este informe y el protocolo que lo acompaña y para la mejora en la intervención de los casos de violencia contra las mujeres.

La **formación** es considerada por todas las personas profesionales de los recursos servicios y organizaciones, así como por la sociedad en general, una herramienta estratégica imprescindible para la implementación de lo que se recoge tanto en este informe como en el protocolo al que este primero está adscrito; pero para ello tiene que cumplir, algunas condiciones como las que se describen a continuación:

- La formación **tiene que ser anterior o paralela a la socialización del informe y del protocolo**. Ya que la misma garantiza que pueda llevarse a cabo el cumplimiento de los acuerdos de forma real y efectiva que se especifican en este mismo informe y a los que el conjunto de la Mancomunidad ha llegado tras varias sesiones de trabajo conjunto. Dicha formación, además, **debe ir dirigida** en primer lugar **a las personas profesionales de todas las Administraciones Públicas, entidades mixtas y/o privadas** que reciban dinero público que intervengan en los casos de violencia contra las mujeres, pero también al conjunto de la **sociedad civil organizada**, que es clave para la detección en los espacios a los que el personal de los recursos tiene dificultades para poder llegar.
- La **formación debe ser tanto para las personas profesionales** que en el momento de la publicación del Informe y Protocolo se encuentren trabajando en algunos de los servicios, recursos y organizaciones que se incluyen en ambos documentos, como para **aquellas que se podrían incorporar en el futuro**, favoreciendo, entre otras cosas, que lo recogido en este informe se mantenga pese al cambio de personal.
- La formación **tiene que estar adaptada a los diferentes niveles** de las personas profesionales de los diferentes recursos, servicios y organizaciones, pues tal y como se ha detectado en las sesiones, el **nivel de formación es diverso** entre unas personas y otras. Así pues, se considera obligatoria la realización de **al menos una formación básica** por parte de los y las profesionales para la aplicación de todo lo recogido en este informe y que, en el mejor de los casos, pudieran alcanzar niveles formativos en violencia contra las mujeres de nivel intermedio o especializado.

En este sentido, y de forma transversal, son muy importantes también los **planes de acogida** en los diferentes ámbitos de intervención de la administración pública para el personal de nueva incorporación, para poder trasladar la información sobre herramientas útiles en la práctica diaria del o de la profesional y, por tanto, en este caso para poder dar continuidad a lo que viene recogido tanto en este informe como en el protocolo al que acompaña.

La formación en género y violencia contra las mujeres, tanto de las personas que actualmente trabajan en las Administraciones Públicas, entidades mixtas y privadas que obtienen dinero público y de aquellas que se incorporen en los años venideros; como de la sociedad en general, es clave tanto en la socialización del protocolo como en su aplicación, pues **constituye una garantía de esta**. Ya que son estas personas quienes diariamente deben hacer realidad los derechos que la ley prevé en abstracto, siendo necesaria una adecuada formación, que puede garantizar que tales derechos sean aplicados de forma correcta y plena.

5. La investigación como instrumento clave para la mejora en la calidad de la intervención y la erradicación de la violencia contra las mujeres.

La **investigación**, al igual que la formación, también se considera una herramienta estratégica y fundamental para la atención de los casos de violencia contra las mujeres y, en definitiva, para su erradicación. Por ello es esencial llevar a cabo **estudios generales sobre el fenómeno** mediante el diagnóstico o la evaluación, entre otros, pero también **específicos sobre cuestiones que vayan emergiendo** en el marco de la *Red por los Buenos Tratos*; para poder abordar nuevas posibles tendencias, nuevas formas de violencia, rearticulación de ciertas dinámicas, etc. El objetivo, por tanto, de llevar a cabo estudios e investigaciones que permitan realizar análisis posteriores no es otro que el de seguir mejorando la intervención que realizan las personas profesionales y adaptarla a las demandas de la sociedad. Además, para ello será necesaria la colaboración de todas las personas profesionales para poder aportar propuestas de mejora. El análisis sobre las “tendencias a destacar” se realizará en las reuniones para el trabajo estratégico mediante el uso de herramientas de indagación.

Para ello será especialmente importante, entre otras cosas, que las personas profesionales dispongan de herramientas que permitan recoger datos sobre sus intervenciones y otras cuestiones que consideren de interés para el posterior análisis de los mismos.

6. Se acuerda conjuntamente el desarrollo de cuatro herramientas claves para la intervención en los casos de violencia contra las mujeres: la Red por los Buenos Tratos, la Mesa Local de Coordinación, las Figuras Referentes y la Red de Voluntariado contra la Violencia hacia las Mujeres.

o Red por los Buenos Tratos

La primera, la *Red por los Buenos Tratos*, en la que se aborda de forma multidisciplinar y coordinada los casos específicos de violencia contra las mujeres en la Mancomunidad, sobre todo aquellos más complejos, bien por su dificultad en la detección y/o intervención o bien por sus especiales características interseccionales.

Por tanto, esta Red tiene una función operativa sobre todo, en la que se asumirán diferentes funciones, tareas y responsabilidades por parte de cada una de las personas profesionales que formen parte de ella, para ir avanzando conjuntamente en la construcción de un *nuevo modelo de intervención social en los casos de violencia contra las mujeres*.

Así pues, el objetivo principal de esta Red es mejorar la intervención en todos sus niveles *-prevención, detección, atención, recuperación y reparación-*; estando las reuniones para el trabajo de los casos dirigidas principalmente a la atención y la recuperación; y las otras reuniones para el trabajo estratégico dirigidas, por tanto, a la prevención, detección y reparación de los casos de violencia contra las mujeres y/o los y las menores.

Dicha Red no sustituirá en ningún momento a la Red de Infancia ya instaurada, sino que la complementará en aquellos casos de menores, especialmente complicados. De hecho se acuerda que a partir de este momento se utilizará la *Red por los Buenos Tratos* y que la misma estará dividida en dos partes y objetivos: por un lado, la de Infancia y Familia -que sería la antigua Red de infancia-; y, por otro lado, la de Igualdad; habiendo en ambos casos referentes de cada servicio que salen y entran dependiendo del caso.

La *Red por los Buenos Tratos*, en relación a la parte de Igualdad que nos atañe prioritariamente en este informe, se crea, por tanto, para dar cabida a los siguientes **objetivos específicos**:

- **Intervenir con todas las mujeres supervivientes de la violencia, así como con los y las hijas de éstas**, se encuentren o no en la relación de violencia e independientemente de su situación social (integración, vulnerabilidad o exclusión social). Pero como ya se establecía con anterioridad, prestando especial atención a aquellas mujeres que se encuentren en situación de integración y en situación de interseccionalidad, por ser grupos en los que la violencia se encuentra especialmente invisibilizada o tiene consecuencias más intensas.
- **Analizar conjuntamente casos de violencia contra las mujeres en la Mancomunidad**, especialmente aquellos que resultan más complejos, bien por su dificultad para la detección bien por las variables de interseccionalidad que presentan, así como **cuestiones emergentes** en relación al fenómeno, **necesidades, problemáticas y dificultades y buenas prácticas** en la intervención de los casos de violencia contra las mujeres y **herramientas** que se están usando (por ejemplo, con respecto a la detección), para la mejora de la atención de dichos casos.
- **Desarrollar actividades conjuntas para la prevención, recuperación y reparación de la violencia**, cuando esta tiene lugar en la vida de las mujeres y menores. Dichas actividades deben dirigirse a los diferentes grupos de edad, fomentando que las mismas tengan un impacto real en la Mancomunidad, y cuyos resultados puedan apreciarse a largo plazo; y evitando de este modo, la realización de actividades aisladas sin una línea estratégica a seguir.

- **Presentar propuestas de mejora a la Mesa Local de Coordinación** para el progreso en la intervención en los casos de violencia contra las mujeres en la Mancomunidad.
- **La coordinación con otras posibles estructuras e instituciones** relacionadas con los casos de violencia como, por ejemplo, la Red de infancia, Menores de Gobierno de Navarra, INAI, etc.

La *Red por los Buenos Tratos* estará **formada** por las personas referentes de los servicios, entidades e instituciones que han participado en el trabajo anterior a la elaboración de este informe, como son: Mancomunidad de Servicios Sociales de Base; Centro de Salud; Educación (IESO, Colegio Público de Aoiz, Colegio de Urroz y/o Escuela Infantil de 0 a 3 años) con la entrada y salida de los ciclos educativos dependiendo de las necesidades del caso que trabajan en la Mancomunidad de Izagandoa; Ayuntamientos; EAIV; Organizaciones de mujeres, feministas, sociales, culturales, deportivas; y Red de voluntariado contra las violencia hacia las Mujeres.

La **coordinación y comunicación** de dicha Red, debe ser efectivas entre todos los agentes implicados, y especialmente con los grupos políticos; ya que estos son los responsables de proporcionar, facilitar o implementar los recursos que el personal técnico solicita para la realización de sus funciones y consecución de los objetivos que se plantean en el presente informe.

La **Red por los Buenos Tratos** trabajará, fundamentalmente, en **dos niveles**:

Por un lado, un **primer nivel**, en el que un **grupo reducido de profesionales abordará los casos en la línea más urgente**, recogiendo las propuestas de mejora para trasladar a la Mesa Local de Coordinación. Para el trabajo en este nivel se considera fundamental realizar **sesiones bimensuales o trimestrales** y, en caso de necesidad se podrá solicitar asesoramiento externo para acompañar el grupo. Formarán parte de este nivel las personas referentes de los siguientes servicios: Mancomunidad de Servicios Sociales de Base, Centro de Salud y Educación (IESO, Colegio Público de Aoiz, Colegio de Urroz y/o Escuela Infantil de 0 a 3 años); con la entrada y salida de los ciclos educativos dependiendo de las necesidades del caso que trabajan en la Mancomunidad de Izagandoa.

Por otro lado, un **segundo nivel**, en el que trabajará el **grupo más amplio, con la presencia de todos los agentes** que configuran la *Red por los Buenos Tratos*, descritos con anterioridad en la **línea estratégica**; fundamentalmente en relación a la parte de prevención, para la realización de campañas, planes estratégicos, etc.; y la reparación, para el desarrollo de actividades en torno al 25N y 8M, entre otras. Para el trabajo en este nivel se considera fundamental realizar al menos **una sesión cada tres meses**.

En relación a esta Red, se llega al acuerdo de que en la misma, debería haber presencia política, puesto que la información que disponen, por el hecho de ser personas de referencia en el pueblo a las que la gente acude, suele ser muy valiosa para los recursos y servicios, y también al contrario, pueden valerse de los recursos para poder hacer su trabajo (buscar asesoramiento, acompañamiento, supervisión, etc.), de modo que estar

en la red puede favorecer el intercambio de información y herramientas. Ambos grupos, personal técnico y personal político, se complementan y por eso tienen que estar en ambas Mesas (en esta Red y en la Mesa Local de Coordinación que se detalla con posterioridad).

La **Red por los Buenos Tratos** será encabezada por una persona representante de la Mancomunidad, dada la falta de una técnica de igualdad dentro de la misma, y se encargará de dinamizar las sesiones de la Red, así como de redactar las actas, el orden del día, etc.

Esta persona será clave en dos niveles: 1) **en el trabajo en red**, para la transversalización de la perspectiva de género en todas y cada una de las acciones que se desarrollen en la misma, así como en la coordinación y evaluación de dichas acciones; y 2) **en el trabajo por ámbitos**, para la coordinación específica entre los mismos.

- **Mesa Local de Coordinación**

La segunda herramienta clave para la intervención en los casos de violencia es la creación de la **Mesa Local de Coordinación**, con el objetivo de dar operatividad a este Informe y al Protocolo, facilitar la coordinación y posibilitar la implementación, seguimiento y evaluación de los mismos.

La *Mesa Local de Coordinación*, se crea como órgano colegiado de análisis y trabajo para la consecución de los siguientes **objetivos específicos**:

- **Realizar los análisis y diagnósticos oportunos** sobre el funcionamiento del nuevo modelo de intervención que se recoge a través de este Informe, así como del Protocolo.
- **Recoger las principales incidencias**, así como quejas recibidas por incumplimiento de los acuerdos que aparecen en el presente Informe y Protocolo y propuesta de medidas para su subsanación.
- **Recabar información sobre los casos atendidos en la Mancomunidad**, la respuesta que se les ha dado y la situación actual de las supervivientes y menores; así como informaciones relativas a las medidas de protección.
- **Realizar el seguimiento y la evaluación** del presente Informe y del Protocolo, revisión y redacción del mismo a partir del diagnóstico de funcionamiento y de las mejoras propuestas.

La *Mesa Local de Coordinación* estará **formada** por la representación política correspondiente y una representación de la Red en esas reuniones (persona representante de la Mancomunidad designada). Es decir, en esta Mesa se considera necesaria la presencia de representación política, así como de personal técnico en las **dos sesiones ordinarias** de trabajo conjunto **que se realizarán al año**. Dicha mesa estará encabezada por dicha persona asignada como representante de la Mancomunidad y se encargará de redactar las actas, orden del día, convocatorias, etc.

- **Figuras Referentes**

La tercera herramienta clave, será la implementación de lo que se denominan *personas “Referentes”*, y que podrán ser cualquiera de las tres figuras que se nombran a continuación y que han sido consideradas claves en estos casos para ofrecer a las supervivientes una atención integral y de calidad:

- *La profesional de referencia.* Esta es la persona que atiende los casos de violencia en el servicio o recurso en el que se presenta la superviviente y que se puede combinar con las funciones de *la figura profesional de la facilitadora*; cuya finalidad principal es la de garantizar el acceso al proceso policial, judicial y social de las mujeres en situación de violencia.

Asimismo, sus funciones pasan por mantener informada a la mujer superviviente, asesorar a los agentes policiales, judiciales y sociales, favorecer y facilitar la comunicación, trabajar en red con otras personas profesionales, etc. En este sentido, se considera necesario para facilitar el recorrido de las mujeres hasta que llegan a los servicios, poderles **ofrecer un documento en el que se recojan**: 1) **los servicios y recursos** que están disponibles en la Mancomunidad y que puedan ser de interés conocerlos para saber dónde puede acudir, y 2) que aparezcan las **personas de referencia** de cada uno de ellos. Es decir, la persona concreta que atiende estos casos en cada recurso o servicio y el puesto o función que desempeña para facilitar a la mujer dicho recorrido. Este documento será el mismo para todos los recursos y servicios de la mancomunidad, con el fin de que todos ellos dispongan y trasladen la misma información, de tal forma que todas las personas profesionales que puedan detectar un caso lo conozcan y puedan ofrecérselo a la superviviente, facilitando los posibles circuitos de llegada.

- *La persona de confianza para la superviviente o la/el menor fuera del ámbito profesional.* Ésta es una persona de referencia para la superviviente con la que tenga vinculación previa (un familiar, una amistad, etc.), que la acompañará logística y emocionalmente a lo largo de todo el proceso.
- *Las figuras mediadoras.* Son las personas que, además de realizar funciones para la detección, tiene conocimientos sobre el tema y se les puede consultar.

- **Red de Voluntariado contra la Violencia hacia las mujeres**

La cuarta herramienta para la intervención en estos casos y que se considera oportuno crear es la **Red de Voluntariado contra la violencia hacia las mujeres en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga-Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea**. Esta Red además de colaborar en la tarea de sensibilización, prevención y detección dentro de la Mancomunidad, puede y debe formar parte de la *Red por los Buenos Tratos* como órgano consultivo y participativo dentro de la misma.

La *Red de Voluntariado contra la violencia hacia las mujeres* se crea para poder desarrollar los siguientes **objetivos específicos**, fundamentalmente relacionados con la mejora de la coordinación dentro de los grupos de las organizaciones de mujeres, feministas, sociales, culturales y deportivas de la Mancomunidad de Izagandoa:

- **Difundir las acciones** que todas ellas realizan para que puedan ser conocidas por todas las entidades y asociaciones y por la sociedad en general, para que las personas puedan **organizarse, así como desarrollar un calendario común.**
- **Generar redes que permitan compartir** conocimientos, experiencias, buenas prácticas, etc.; así como **generar espacios de diálogo** en los que puedan surgir **propuestas de actuación conjunta, propuestas de mejora, etc.**
- **Generar una sociedad civil organizada,** crítica con la violencia hacia las mujeres y que trabaje para su erradicación.
- **Mejorar la intervención en los siguientes niveles:**
 - **En la prevención,** ya que gran parte de las actividades de prevención desarrolladas en relación a la violencia contra las mujeres son realizadas por el conjunto de organizaciones presentes en la Mancomunidad.
 - **En la detección,** ya que estos colectivos son claves para contactar con determinados grupos de mujeres que de otra forma sería imposible acceder, como las jóvenes o las mujeres mayores.
 - **En la atención,** puesto que desde las organizaciones pueden:
 - Crear grupos para la **deconstrucción de la masculinidad hegemónica** en los hombres, y grupos para el **empoderamiento** en las mujeres.
 - **Acompañar a las mujeres,** principalmente en la reducción de una de las consecuencias más habituales del proceso de violencia contra estas como es el aislamiento y la pérdida de redes, a través de dicho acompañamiento a ciertas gestiones, promoción de la integración social a través de las diferentes actividades que se desarrollan desde las organizaciones, etc.
 - **Rechazar la violencia contra las mujeres** dentro del espacio social de la Mancomunidad.

Para concluir, se ha considerado que la **formación en género y violencia contra las mujeres** es clave en todas aquellas personas “referenciales” (personas monitoras, entrenadoras, etc.), así como la formación de la **Red de voluntariado contra la violencia hacia las Mujeres**, las **Figuras referentes**, etc. Todas ellas se consideran estratégicas para la detección temprana y, especialmente, para la detección de la violencia en aquellos grupos de mujeres que se encuentran en “situación de integración”, y cuya violencia está fuertemente invisibilizada.

7. **Para garantizar la aplicación de la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres; de lo recogido en este informe y del I Protocolo de Coordinación para la actuación ante la violencia contra las mujeres de la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga-Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea, se acuerda basarse en 6 pilares.**

Para **garantizar la aplicación de la ley, de lo recogido en este Informe y del Protocolo, se acuerda** que éstos deben estar sustentados en seis pilares básicos como son los que se detallan a continuación:

- **El compromiso de financiación**

El **compromiso en la financiación** es clave, ya que sin este, tanto el informe como el protocolo no podrán tener una aplicación práctica real, puesto que para la misma se necesita una dotación de recursos económicos, materiales y humanos que favorezcan las condiciones básicas para su implementación. Se propone, por lo tanto, una línea de trabajo para el establecimiento de presupuestos con enfoque de género que priorice el cumplimiento de los compromisos adquiridos legislativa y protocolariamente.

- **La coordinación y el trabajo en Red**

La **coordinación y el trabajo en Red** es fundamental en los casos de violencia contra las mujeres, debido al impacto que ésta tiene en todos los ámbitos de la vida de estas y sus hijos e hijas; requiriendo por ello una intervención integral desde las diferentes áreas profesionales. Además, y especialmente en el caso de la *Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga-Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea*, es fundamental ya que debido a la idiosincrasia rural las personas tienden a ocultar dichas situaciones, por lo que se considera fundamental el trabajo en red para poder llegar más rápidamente a dichas personas.

- **La formación en igualdad, género y violencia contra las mujeres**

La **formación en igualdad, género y violencia contra las mujeres**, además de generar sensibilidad en las personas profesionales y en la ciudadanía en general -ante un problema estructural excesivamente complejo y delicado -; impacta directamente en la calidad de la intervención en los casos de violencia contra las mujeres que se atienden. Por lo tanto, se constata la necesidad de llevar a cabo medidas formativas en este ámbito, con el fin de facilitar la comprensión del fenómeno complejo y, su abordaje e intervención desde un enfoque de Derechos Humanos con Perspectiva de Género. Finalmente, con respecto a este último enfoque se estima oportuno la transversalización del mismo en la Administración pública, mixta y privada que recibe dinero público, para atender las diferencias estructurales entre mujeres y hombres que se traducen, posteriormente, en desigualdades; garantizando así el cumplimiento del principio de igualdad y evitando la aparición de resistencias personales que con frecuencia son trasladadas al ámbito profesional.

- **El seguimiento y la evaluación**

El **seguimiento y la evaluación** tienen especial relevancia, pues son claves para favorecer la implementación de lo que se ha establecido a través de los acuerdos que se describen en el presente informe. Por ello, es importante tener indicadores de evaluación y prácticas que permitan analizar los planes y programas, así como la calidad de los servicios en lo que respecta a la intervención realizada en los casos de violencia contra las mujeres.

- **Plantilla homogénea recogida de datos**

Disponer de un mismo formato para la recogida de datos, que permita la posibilidad de realizar comparaciones entre las informaciones aportadas desde otros servicios, con el objetivo de mejorar la detección y la atención en los casos de violencia contra las mujeres y contra los y las menores. Esto permitirá a todas las personas profesionales atender a la misma información y recoger de igual forma los datos.

- **Plantilla consensuada de indicadores de detección**

Disponer de una plantilla conjunta consensuada con indicadores claves para la detección temprana, generales y por ámbitos, y que puedan tener todos los recursos y servicios para su utilización.

- **Tareas “pendientes”**

Finalmente, para concluir este apartado se nombran algunas **tareas o cuestiones pendientes**, en las que los y las profesionales consideran importante trabajar para poder empezar a poner en práctica los acuerdos establecidos en este informe y en el protocolo; así como algunas **propuestas de trabajo futuras** a tener en cuenta durante las próximas sesiones de trabajo estratégico:

- **Generar un marco normativo mancomunado** en el ámbito local y por tanto de ejecución homogeneizada
- **Folleto/Tríptico/Documento** en el que aparezcan los **recursos, servicios y medios disponibles en materia de violencia contra las mujeres y personas de referencia** en cada uno de ellos para uso de todos los servicios y recursos.
- Elaboración de una **plantilla homogénea con indicadores para la detección** para todos los recursos y servicios.
- Crear un **cuestionario o encuesta** con preguntas **para la detección** de posibles situaciones de violencia contra las mujeres para pasarles a todas ellas desde el **Centro de Salud**.
- **Recuperar la primera visita sociosanitaria, domiciliaria y presencial de pediatra y enfermera** que tiene lugar cuando nace el o la bebe, tal y como establece el Programa en Atenea; y además poder añadir **una figura social** para que, en caso de detectarse algún tipo de violencia sea más fácil intervenir. Asimismo trabajar de manera coordinada con el **SAD** (Servicio de Atención Domiciliaria), teniendo en cuenta que las trabajadoras familiares en los domicilios pueden realizar una importante labor de detección.
- Elaborar un **formato para poder recoger los datos sobre las intervenciones** realizadas a partir de un criterio común y homogéneo y que posteriormente puedan ser usados para realizar estudios o investigaciones, mejorando así la intervención en los casos de violencia contra las mujeres.
- Elaborar una **plantilla homogénea para la recogida y notificación** de posibles casos a la *Red por los Buenos Tratos*, que sea igual para todas las entidades y ámbitos, con el objetivo de que la recogida de información sea la misma en todos ellos.

- Desarrollar un **Plan Estratégico a 3-5 años** con propuestas para la realización de **actividades de prevención** y de **reparación conjunta** (personal técnico + personal político).
- Desarrollar la **Red de voluntariado contra la violencia hacia las Mujeres** y formación de la misma.
- **Crear grupos de “Nuevas masculinidades”** y grupos de **“Empoderamiento de mujeres”** en el instituto con el alumnado, profesorado y padres y madres para la búsqueda de referentes líderes hacia el cambio.
- **Elaborar un programa de prevención** según cursos y temática en centros educativos, a partir de las necesidades establecidas y emergentes.
- Para la recuperación establecer **convenios** entre las personas profesionales, instituciones y las organizaciones sociales para facilitar la integración de las mujeres supervivientes en el pueblo, a través de la **participación en actividades de ocio, culturales, deportivas, etc.**
- **Crear un documento con las actividades** para pasar a la *Red por los Buenos Tratos* para que las puedan difundir, además de poder ofrecérselas a las mujeres cuando se detecte un caso de violencia contra ellas y que pueda favorecer en su recuperación. En dicha lista, además, aparecerán los contactos de una o dos personas de referencia de los grupos sociales con las que se puede contactar directamente (Organizaciones Sociales).
- **Incluir preguntas sobre violencia contra las mujeres en la encuesta de valoración-satisfacción de las organizaciones.**
- Solicitar que se pueda **revisar el número de habitantes** para poder solicitar una **técnica de igualdad**: hacer presión, hay que negociar. En teoría faltan 300 personas para poder tener una técnica de Igualdad; así como que se pudiera solicitar la **ampliación** de la media **jornada** de la **trabajadora social del centro de salud**. Esto favorecería en mayor medida el cumplimiento de los acuerdos a los que se ha llegado en este informe.
- Temas de especial interés para abordar en las próximas **sesiones de trabajo estratégico**:
 - *Bullying*.
 - Violencia entre chicos por no cumplir los cánones.
 - Los abusos en la infancia (para trabajar en Infantil) y las relaciones de pareja en la adolescencia (para trabajar en Secundaria).
 - Así como el Proyecto *Cyberbullying* (nuevo) hacer otro de parejas (para ver cómo se relacionan a través de las redes) + PG (necesidad de protocolizar para una intervención). No necesariamente solo dentro de la relación de pareja, también otras violencias de género.

d. Debates

Los **debates** más importantes o relevantes que se han generado en las sesiones con los y las profesionales están fundamentalmente relacionados con las siguientes cuestiones y principios que rigen la intervención en los casos de violencia:

1. Respeto, protección y promoción de los Derechos Humanos

Cuando se le pregunta al personal político si quiere estar en la *Red por los Buenos Tratos* y, por tanto, si quiere participar en los casos concretos de violencia, surge el debate sobre el tema de *la confidencialidad*, es decir, sobre el hecho de si una representante política puede o no trasladar según qué información que le ha contado una persona del propio pueblo a otras personas profesionales.

Surge por tanto, el debate de si es ético o no narrar de forma colectiva (profesionales) algo que tenga que ver con una persona del pueblo que haya acudido a él o ella como persona referente en el pueblo por el cargo político que ocupa y porque confía en él o ella. Ante este conflicto ético se propone que se le pueda explicar a la persona la existencia de la *Red por los Buenos Tratos*, para qué sirve y como funciona; explicarle que trabajar en red tiene un sentido y es fundamental para estos casos; ya que con frecuencia la violencia tiene un impacto en las diferentes esferas de la vida de las personas y, por tanto, es fundamental que intervengan profesionales de diferentes áreas y disciplinas. Sin embargo, esto no significa que lo vaya a saber más gente, es confidencial y no saldrá de la Red. Pese a ello, en cualquier caso son las mujeres y menores quienes deciden y consienten en última instancia que una persona política, en este caso, pueda trasladar su necesidad a la Red para abordar el mismo.

2. Atención en el Área Rural

En este punto se abordaron dos cuestiones:

- **Casos de urgencia y fuera de horario laboral**

Dadas las especiales características de las zonas rurales, se considera necesario que exista una **figura de referencia** en cada servicio que se vaya a encargar de aquellos **casos de urgencia** teniendo en cuenta que la Policía Foral puede tardar en llegar varias horas y puede tener que ampliarse la jornada laboral de ese día de alguna persona profesional para atender el caso. Queda pendiente en este sentido, qué persona/s van a ser y con qué funciones.

Además de esta cuestión anteriormente recogida, es importante a tener en cuenta en las zonas rurales, quien se encargará de los casos urgentes si se detectan en **horario no laboral** (tardes y fines de semana), ya que en horario laboral (de lunes a viernes de 8 a 15h) puede encargarse la persona de referencia del servicio que lo detecte, pero qué ocurre fuera de dicho horario laboral. Las ideas o propuestas que se plantean para solventar este hueco o vacío son tres:

- Utilizar el protocolo específico de fiestas
- Una persona del ayuntamiento que será quien lidere el caso inicialmente, lo traslade a la red lo antes posible etc.; lo cual no significa que sea la persona referente del caso, sino que se valorará en la red según las necesidades del caso, personas que puedan considerarse más cercanas a la persona superviviente, etc.

- En este sentido se torna fundamental la figura de la persona responsable de Servicios Múltiples (aguacil).

En resumen, se acuerda que cada Ayuntamiento, al inicio de una nueva legislatura, y en el momento en el que cada concejal o concejala coge su concejalía, especificar qué persona se encargará de esta cuestión y además de eso difundirlo para que todas las personas del Ayuntamiento y de la sociedad en general lo sepan. En este sentido, se prioriza que sea el o la concejala de la Mancomunidad de Servicios Sociales.

Esto supone acompañar en horario no laboral hasta que se pueda pasar el caso a las personas profesionales en la *Red por los Buenos Tratos* y que se pueda valorar el caso. La idea sería sostener durante ese tiempo y convocar una reunión de urgencia en la Red lo antes posible.

- **Intervención en contexto de fiestas**

Específicamente para el contexto de fiestas, se considera oportuno crear **brigadas formadas por personas de otros pueblos**, para que todo el mundo pueda disfrutar de las fiestas del suyo. Evitando además que a una persona de la brigada le toque atender a una persona conocida; y estableciendo un **protocolo de actuación específico** para estos casos. En este sentido, se considera que es fundamental para las personas que formaran parte de las brigadas la formación ante situaciones de emergencia, como pueden ser específicamente las relacionadas con agresiones a mujeres. Además, en el caso de que tenga lugar una situación grave, será la persona referente del Ayuntamiento la responsable de llevar a cabo el acompañamiento de la persona agredida.

Se establece que las personas de la brigada puedan ir de dos en dos, para así decidir conjuntamente. En relación a esto se propone que para este tipo de momentos se tendría que contar entonces con una técnica y otra de acompañamiento. Se propone que la persona que acompaña a las concejalías varias, pueda ser una persona contratada exclusivamente para estos momentos durante las fiestas.

En relación a los servicios especiales (pago de nocturnidades, condiciones, etc.) se plantea estudiar la propuesta en Asamblea para saber qué se quiere hacer y cómo se quiere responder de forma colectiva, y también como se va a organizar que alguien tenga que quedarse fuera de su horario para solventar una emergencia.

3. Garantía Presupuestaria

En relación a este tema surgen varias propuestas en un mismo debate.

- En primer lugar, para que haya un programa en el que se puedan atender a supervivientes de violencia se propone que pueda incluirse un nuevo programa en el Servicio Social de Base que se llame “Programa de Igualdad”, sin embargo con el número de profesionales con los que cuenta el servicio en el momento

actual de la elaboración de este informe no podría sostenerse. Esto es una propuesta que se debate a raíz de tener la necesidad de derivar a las mujeres a un programa específico dentro del Servicio Social de Base, por la idea preconcebida de que es responsabilidad de éstos realizar tales funciones.

- En segundo lugar, las personas profesionales consideran fundamental que exista un programa específico para estos casos dentro del Servicio Social de Base, ya que la violencia contra las mujeres se trata, aunque no de forma exclusiva, dentro del Programa de Familia e Infancia, dejando “fuera” y descentralizada la intervención frente a las violencias que se producen fuera del contexto de las relaciones de pareja.

De todas maneras, pese a la ausencia de un programa especializado en violencia contra las mujeres, las personas profesionales y el propio Servicio Social de Base consideran que pueden apoyarse puntualmente en éstos, ya que normalmente conocen más los recursos en relación a este tema.

- En tercer lugar, el hecho en sí mismo de no tener un programa específico ni una persona profesional especializada que pueda dedicarse exclusivamente a ello, hace necesario que la responsabilidad tenga que ser compartida entre los servicios y recursos con presencia en la Mancomunidad, evitando que recaiga todo el peso de la intervención en los Servicios Sociales. Pero no solo por eso, sino porque también es necesario un proceso de socialización de la responsabilidad frente a la dicha violencia contra las mujeres.
- Finalmente, se valora la posibilidad de quitar otros programas del Servicio Social de Base para poder incluir este pero, de todas maneras, se decide que como la violencia contra las mujeres es estructural, tiene que ser responsabilidad de todos los servicios de ocuparse de este tipo de casos.

V. CIERRE

El trabajo de recogida de información, grupos de reflexión específicos y análisis sobre la misma; que ha sido abordado en este Informe sobre el análisis realizado en relación al modelo de intervención en los casos de violencia contra las mujeres en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga - Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea; para el desarrollo del *I Protocolo para la actuación coordinada ante la violencia contra las mujeres en dicha Mancomunidad*; ha sido un proceso de interés individual y comunitario puesto que a través del mismo no solamente se ha accedido a revisar la propia intervención de forma individual y colectiva, sino también se han generado posibles herramientas para continuar trabajando en la creación de un nuevo modelo en el que la violencia contra las mujeres pueda como meta erradicarse y, mientras esto no sea posible, abordarse de una forma integral, especializada, y con enfoque de género, Derechos Humanos e interseccionalidad.

Agradecer por último la participación del personal político, técnico y de las organizaciones de mujeres, feministas y sociales de la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga - Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea, que han hecho posible este informe, y que trabajan por la erradicación de la violencia contra las mujeres.

VIII. BIBLIOGRAFÍA

- AMIGOT, P e ITURBIDE, R. 2014. *Diagnóstico para la Elaboración de una nueva ley contra la violencia de género en Navarra*
- AMNISTÍA INTERNACIONAL. 2006. *Informe 2006. El estado de los derechos humanos en el mundo*. Londres: Editorial Amnistía Internacional.
- BARJOLA, N. 2018. *Microfísica sexista del poder. El caso Alcasser y la construcción del terror sexual*. Barcelona: Editorial Virus.
- BONINO, L., MONTERO, A., Grupo 25, Álvarez, A., Corsi, J. 2006. *Criterios de calidad para la intervención con hombres que ejercen violencia en la pareja*. Fundación Mujeres. THEMIS. Centro de Estudios de la condición masculina. Consejo de la Mujer. Colección Cuadernos para el debate.
- BOURDIEU, P. 2002. *Lección sobre la lección*. Barcelona: Editorial Anagrama S. A
- COLLINS, P.H. 1990/2000. *Black Feminist Thought: Knowledge, Consciousness, and the Politics of Empowerment*. Boston: Unwin Hyman.
- AMIGOT, P.; DAMONTI, P.; ITURBIDE, R. (2019) *Violencia de género entre las Mujeres Mayores y las que, sin serlo, tienen más de 50 años*
- DE MIGUEL ÁLVAREZ 2005. La construcción de un marco feminista de interpretación: la violencia de género. *Cuadernos de trabajo social*, 18, pp. 231-248.
- FSEPS Familias, Exclusión Social Y Recursos de Acogida. 2020. Co-funded by the Rights, Equality and Citizenship (REC) Programme of the European Union
- FERNÁNDEZ VILLANUEVA, C. 2004. Violencia contra las mujeres: Una visión estructural. *Psychosocial Intervention*, 13(2), pp. 155-164.
- GARCÍA, M., MARTÍNEZ, C., MARTÍN, N. y SÁNCHEZ, L. (s.f). *La entrevista. Metodología de Investigación Avanzada*. Máster en Tecnologías de la Información y la comunicación en Educación. Universidad Autónoma de Madrid. [Disponible en (28/05/2017):[https://uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/Met_Inves_Avan/Presentaciones/Entrevista_\(trabajo\).pdf](https://uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/Met_Inves_Avan/Presentaciones/Entrevista_(trabajo).pdf)]
- GONZÁLEZ, L., PELÁEZ, A., PÉREZ, L., RAMIREZ, S., RODRIGUEZ, J. y VAZQUEZ, A. *Entrevista*.
- IBAN CONSULTORIA SL. 2018 *Guía para la elaboración de Protocolos Locales de Coordinación de la Actuación ante la Violencia contra las Mujeres*. Instituto Navarro para la Igualdad (INAI)
- ITURBIDE, R. 2018. *Evaluación servicios atención violencia contras las mujeres Zizur Mayor*.
- ITURBIDE, R. 2017. *Ellas lo cuentan. La violencia contra las mujeres a través de procesos grupales de empoderamiento. Estudio de caso: Talleres socioeducativos para mujeres supervivientes de violencia de género de la Asociación Colectivo Alaiz. Guía para profesionales*.

- IZQUIERDO BENITO, M. J. 2007. *Estructura y acción en la violencia de género. Violencia deliberada: Las raíces de la violencia patriarcal* (1st ed., pp. 223-234) Icaria.
- LORENTE ACOSTA, M. 2007. Violencia de género, educación y socialización: acciones y reacciones. *Revista de educación*, (342), pp. 19-35.
- MARUGÁN PINTOS, B. 2012. Domesticar la violencia contra las mujeres, una forma de desactivar el conflicto intergéneros, *Investigaciones feministas*, 3, pp. 155-166.
- MONJE, C.A. 2011. Metodología de la investigación cualitativa y cuantitativa. Guía didáctica. Universidad Surcolombiana. Facultad de Ciencias humanas y sociales. Programa de comunicación social y periodismo. Neiva.
- NAREDO, M. 2014. *Documento de bases para preparar la nueva Ley contra la Violencia de género de Navarra*.
- SIMÓN, M. E. 2008. *Hijas de igualdad herederas de injusticias*. Madrid: Editorial Narcea.
- VELTE, S. 2019. *Yo sí te creo: un estudio de caso para entender todo el entramado de la cultura de la violación*. Navarra: Editorial Txalaparta.
- WALKER, L. 1979. *The Battered Woman*.

1. RECURSOS WEB

- LAGARDE, M. 1995. *Identidad de género y derechos humanos. La construcción de las humanas*. Fuente: <http://www.catedradh.unesco.unam.mx>
- ITURBIDE, R., AMIGOT, P., MÉNENDEZ, M.I. 2017. *Neomachismo ante las noticias sobre mujeres: análisis de la participación del público en los foros mediáticos de la Comunidad Autónoma de Euskadi (CAE)*.
- Macroencuesta de Violencia contra la Mujer 2019. Resumen ejecutivo. <https://violenciagenero.igualdad.gob.es/violenciaEnCifras/macroencuesta2015/Macroencuesta2019/home.htm>
- Save the Children. *Violencia viral. Los 9 tipos de violencia online*. [Disponible en: <https://www.savethechildren.es/actualidad/violencia-viral-9-tipos-violencia-online>]

2. RECURSOS NORMATIVOS

ÁMBITO EUROPEO E INTERNACIONAL

- Convenio del Consejo de Europa sobre la prevención y lucha contra la violencia contra la mujer y violencia doméstica. Convenio de Estambul (2011).
- Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible (Objetivos para el Desarrollo Sostenible) (2015).
- Conferencia mundial sobre la mujer de Beijing (1995) y Declaración y Plataforma de Acción de Beijing, revisada y refrendada en Nueva York en 2015 (Pekin+20).

- Convención para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW) (1979 y ratificada por el Estado en 1983) y su Protocolo Facultativo (2000).
- Convención Internacional de Derechos del Niño y la Niña (1989).

ÁMBITO ESTATAL

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

ÁMBITO FORAL

Legislación, Acuerdos y Programas de referencia

- Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres.
- Ley Foral 17/2019, de 4 de abril, de Igualdad entre Mujeres y Hombres.
- III Acuerdo Interinstitucional para la Coordinación ante la violencia contra las mujeres en Navarra (2017)
- Itinerario de Gobierno de Navarra para la Planificación, Gestión y Evaluación del trabajo de las Áreas de Igualdad Municipales (2015)
- I Plan de Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres de la Comunidad Foral de Navarra (2006-2010).

IX. ANEXOS

Anexo 1. Recogida de datos

Específicamente, tras el análisis de los **datos cuantitativos** proporcionados por los **Servicios Sociales de Base**, se han obtenido los siguientes resultados:

1. El **número de mujeres atendidas** en el servicio entre 2015 y 2020 es de **14**.
2. **Características sociodemográficas**

Las **característica sociodemográficas** de estas, responden al grupo de “mujeres supervivientes arquetípicas” en el imaginario social. Y que además de la variable mujer, acumulan otras situaciones de desventaja social, como son:

- La **edad**, ya que las mujeres atendidas se encuentra entre los 25 y los 48 años, siendo la *edad media de 35 años*.
- El **origen**, ya que tal y como reflejan los datos, las mujeres son, en un alto porcentaje, de *origen extranjero*: Rumanía (14%), Málaga (7%), República Dominicana (7%), Granada (7%), Sakana (7%), Ecuador (7%), Zaragoza (7%), Sahara (7%), Ciudad Real (7%), Pamplona (14%) y Aoiz (14%).
- El **número de hijos e hijas** de las mujeres atendidas, que con frecuencia es entre 0 y 4 criaturas, siendo en este caso el *número de hijos/as de media que tienen las mujeres de 1'4*.
- La **situación social** en la que se encuentran, ya que en el 57% de los casos *situación de vulnerabilidad*, frente a un 36% que se encuentra en situación de *exclusión social* y un 7% en *situación de integración*.
- La **violencia vivida** por todas las mujeres ha sido por parte de la *pareja y/o expareja*, siendo el tipo de violencia mayormente vivida por todas ellas: la *psicológica, física y económica*.

3. Intervenciones llevadas a cabo

Las intervenciones realizadas con las mujeres y sus hijos e hijas si los/as tienen, son las siguientes:

a. Con las mujeres

En primer lugar, las **intervenciones** que se han realizado han sido, fundamentalmente: *detección, derivación e intervención*.

En segundo lugar, el **seguimiento hasta la recuperación final** se ha realizado con el 14% de los casos.

En tercer lugar, de las mujeres que han sido atendidas en el Servicio Social de Base el 67% **sigue** estando **en la relación de violencia**; y de estas, **se sigue interviniendo con ellas** en el 88% de los casos.

b. Con los hijos e hijas

De las 11 mujeres que tienen una criatura o más, se ha llevado a cabo algún tipo de **intervención** con las mismas en un 45% de los casos. Las **intervenciones** llevadas a cabo han sido las siguientes: *prevención, trabajo en red, derivación a COA, apoyo emocional y atención temprana*, sobre todo. De las mujeres que tienen hijos/as, independientemente de si se interviene o no con ellos y ellas, el 88% actualmente ésta **en la relación de pareja violenta**. De las mujeres que tienen hijos/as y se interviene con ellos y ellas, se hace un **seguimiento hasta la recuperación final** en el 12% de los casos.

Anexo 2. Acciones en materia de igualdad y prevención de la violencia en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga-Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea

A lo largo de todos estos años, se han llevado a cabo diferentes **acciones para la sensibilización en materia de igualdad y prevención de la violencia contra las mujeres** realizadas, en dos niveles: por un lado, aquel correspondiente a la Mancomunidad y por otro, aquel relativo a los diferentes Ayuntamientos que la conforman. Se recogen sobre todo, las actividades de los últimos años y que fundamentalmente se han desarrollado en algunas de las zonas (no hay homogeneidad en este sentido):

1. Memoria actividades en relación a la prevención de la violencias machistas en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga-Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea

a. 2017

- i.** Cine fórum varios ayuntamientos de la Mancomunidad
- ii.** Taller/talleres de sensibilización para alumnado de primaria/secundaria. Impartidos por María Castejón Leorza.
- iii.** Taller de Cuentacuentos igualitario. Impartido por María Castejón Leorza
- iv.** Charlas sobre conciliación familiar/corresponsabilidad en Entidades Locales que componen la Mancomunidad. Impartido por Rut Iturbide Rodrigo.
- v.** Charla sobre el “Amor romántico”. Impartido por Rut Iturbide Rodrigo.
- vi.** Taller de Autodefensa Feminista para chicas de 4º de la E.S.O del Colegio Público San Miguel de Aoiz.
- vii.** Monólogo teatral “No solo duelen los golpes” de Pamela Palenciano. Para todo el alumnado del IESO San Miguel de Aoiz
- viii.** Taller de Masculinidades para trabajar con adolescentes.

b. 2018

- i.** 2 Charla/taller sobre el “Amor romántico”. Ni príncipes ni princesas. Impartido por Ruth Iturbide Rodrigo. / Imagen. Urroz, y Unciti.
- ii.** 2 Charla: contexto actual y desigualdades de género. Discursos antiguos, nuevas prácticas: Aoiz, Lisian
- iii.** 1 Taller de Autodefensa Feminista para chicas de 4º de la E.S.O del Colegio Público San Miguel de Aoiz. 8 horas Emagin (fuera del horario escolar)

- iv. 1 Taller de nuevas Masculinidades para chicos de 4 de la E.S.O del Colegio Público SanMiguel de Aoiz. 8 horas. Act (fuera del horario escolar)
- v. Campaña tolerancia 0 con las agresiones sexistas en general y en especial en espacio festivo. Carcelería y Reparto de 2000 pins Mano Roja.
- vi. 2 Charla pre fiestas. Las fiestas espejo de nuestra realidad. Aoiz y Urroz

c. 2019

- i. Cine fórum. Ayuntamientos de Longuida, Urroz, Unciti, Oroz Betelu
- ii. Taller. Escuela Rural de Feminismos. 20h.
 - 1. Sesión 1: Conceptos básicos teoría de género. 2
 - 2. Sesión 2: Historia del feminismo: pioneras y sufragistas; socialistas y anarquistas.
 - 3. Sesión 3: Historia del feminismo: De Simone de Beauvoir al Feminismo de la liberación de las mujeres
 - 4. Sesión 4: Historia del feminismo: Feminismos s. XX y XXI. Feminismo postcolonial, queer, transfeminismo y Movimiento LGTBI y ecofeminismo.
 - 5. Sesión 5: El binomio dominación-sumisión: puesta en práctica.
 - 6. Sesión 6: La violencia contra las mujeres en nuestra sociedad: conceptos básicos y procesos claves, etc.
 - 7. Sesión 7: Sesión recapitulación Escuela de Feminismos
- iii. Concierto en Urroz, Mujeres Rebeldes. ZaraZanba
- iv. 2 Proyecciones del Documental *Volar*. Urroz y Aoiz.
- v. Taller de Menopausia. En Aoiz.
- vi. Taller de Menarquia. En Aoiz y Urroz

d. 2020

- i. Cine fórum Ayuntamientos de Longida, Lizoain-Arriagoiti, Urroz, Izagaondua.
- ii. Taller. Escuela Rural de Feminismos 20h.
 - 1. Sesión 1: Maternidades de Hoy día.
 - 2. Sesión 2: La construcción de la Utopía Romántica en el Sistema Patriarcal
 - 3. Sesión 3: Cuerpos de Mujeres y Mercado, Prostitución, Pornografía, y vientres de alquiler/ gestación.
 - 4. Sesión 4: Género y diversidad cultural

5. Sesión 5: Sexualidad ¿Seguimos en el modelo androcéntrico?
6. Sesión experiencial 6. Experimentar, transitar, danzar el cuerpo y el deseo.

e. 2021

- i. 2 Talleres de Sexualidad.
- ii. 1 Taller de Menarquia.
- iii. Monólogo teatral “No solo duelen los golpes” de Pamela Palenciano.
- iv. Taller. Escuela Rural de Feminismos. 20h
 1. Sesión 1: La institución familiar: construcción, características y dinámicas que actualmente se desarrollan dentro de la misma.
 2. Sesión 2: Cómo se gestiona la educación formal en nuestras sociedades en relación al género? Legislación, contenidos, expectativas del profesorado, APYMAS, alumnado, etc.
 3. Sesión 3: Género y comunicación: ¿cómo influyen los medios de comunicación en nuestra construcción de género?
 4. Sesión 4: Las guerras feministas del sexo. Movimiento de Putas y Pos porno
 5. Sesión 5: Procesos subjetivos y configuración de identidades de género en nuestras sociedades actuales
 6. Sesión 6: ¿Y los hombres qué? Desconstruyendo la masculinidad tradicional. Eraikiz. Asociación de hombres por la igualdad.
 7. Sesión 7: Feminismos y LGTBI.
 8. Sesión 8: Cine Fórum Taller. Fabricando Mujeres

2. Memoria actividades en relación a la prevención de la violencia machista en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Izaga-Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea

a. Aoiz

Es en **Aoiz** donde se concentra la mayor parte de la actividad y por tanto, la mayor parte también de las acciones específicas realizadas en torno a la sensibilización y la prevención de la violencia de género y que, como puede verse a continuación, han sido fundamentalmente: elaboración y adhesión a protocolos de actuación en caso de agresiones durante las fiestas y en caso de asesinato, respectivamente; proyecciones de películas y documentales y cineforums; formaciones, charlas, encuentros y

presentaciones de libros con autoras y referentes en la materia; y exposiciones fotográficas, de pintura, arte, etc. Todas ellas relacionadas con el tema. Específicamente son las siguientes ordenadas según el año en el que hayan tenido lugar:

i. Año 2004

- Elaboración del “*Diagnóstico de la desigualdad desde la perspectiva de género de Aoiz*”.

ii. Año 2006 y año 2007

- Elaboración del Plan de Igualdad (2006)
- Aprobación del I Plan de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres (2007-2009), creándose una Comisión como órgano participativo. Se trabajó la constitución, contenidos y funcionamiento de la Comisión, y en junio de ese mismo año se crea la concejalía de Igualdad.

iii. Año 2010 y 2011

- La Comisión de Igualdad plantea una nueva estrategia de trabajo y desde las directrices del INAI se comienza a trabajar en el *Pacto por la Conciliación* en Aoiz (2010)
- Puesta en marcha del *Pacto por la Conciliación* tras recibir la subvención solicitada (2011).

iv. Año 2017

- Proyección de una película sobre violencia de género y roles, “*Billy Eliot*”, 25 de noviembre.
- Charla “*Ni príncipes, ni princesas. Repensando la utopía romántica*”, Rut Iturbide, 10 de noviembre.
- Exposición en el mes de marzo con el objetivo de representar a la mujer por medio del empleo de diferentes disciplinas artísticas, ya sea mediante textos, fotografías, pintura, escultura, talla, etc.
- Proyección del documental “*Golondrinas, del rosario a la alpargata*” de Fernando Hualde.
- “*Encuentro con mujeres deportistas*”, 11 de marzo.
- Charla “*Ni príncipes ni princesas. Repensando la utopía romántica*”, Rut Iturbide.

v. Año 2018

- Charla “*Contexto actual y desigualdades de género. Discursos antiguos y nuevas prácticas*”, Rut Iturbide, 9 de marzo.
- Proyección del documental y charla con el autor de “*Neskatoak*”, Jon Abril, 17 de marzo.
- Charla “*Mujeres, hijas del Rock and roll y del mayo del 68*”, Txaro Begué, 18 de mayo.

- Presentación del libro con el autor Joseba Eceolaza, “*Camino Oscoz y otras historias del 36*”.

vi. Año 2019

- “*Que paren el cuento que me bajo*”, Adriana Olmedo, 23 de junio, Elizar.
- “*Primera escuela de feminismo*”, publicidad, abril-diciembre.
- Cinefórum, “*El orden divino*”, 9 de marzo, Lizoain.

vii. Año 2020

- “*Formación sobre teoría de género y violencia contra las mujeres para cargos públicos*”, de mayo a junio.

Además de todo ello, algunas acciones que se mantienen desde entonces son las siguientes:

- En el pleno de noviembre de 2015 el Ayuntamiento de Aoiz se adhirió al ***Protocolo de la Marcha Mundial de las Mujeres de Euskal Herria***, cuya finalidad es la de convocar una concentración al lado del Ayuntamiento cada vez que hay una mujer asesinada por violencia machista en Euskal Herria. Además de esto, cada vez que una mujer es asesinada en cualquier otra parte del Estado Español se hace una reseña en las redes sociales (Facebook) de apoyo y solidaridad a la familia y amistades de la mujer asesinada, y también si hay menores asesinados.
- Por otro lado, desde 2016 se pone en marcha un protocolo elaborado específicamente para los casos de agresiones en fiestas de Aoiz, a través de carteles en los que puede leerse como título “***Protocolo para unas fiestas en igualdad y libres de agresiones sexistas***”. Dicho protocolo tiene dos objetivos fundamentalmente y está dirigido a la ciudadanía en general, que son: saber qué hacer en caso de sufrir una agresión sexual y saber qué hacer en el caso de presenciarse.
- Finalmente, desde 2016, cada año durante el período de prefiestas se hacen talleres y charlas para la prevención y para contribuir al empoderamiento de las mujeres.

b. Valle de Arce

En el **Valle de Arce**, sobre todo, se han realizado algunas acciones de sensibilización y prevención de la violencia durante el año **2019**, como son específicamente las siguientes:

- i. Impresión y difusión de tarjetas con teléfono de contacto para mujeres que han sufrido violencia de género.
- ii. Ciclo de Cine-Fóruns sobre Género y Violencia contras las Mujeres, Empresa Ekuala, Película “*Volar*”.

- iii. La Asociación Lakorri- Mujeres del Valle de Arce- lleva años organizando actividades, entre las que destacan: talleres de plantas medicinales en colaboración con Aritzkuren, paseos por la montaña, cine-fórum de diferentes temáticas en torno al género, etc.

Además algunas **Asociaciones y Grupos Sociales** que operan en la zona del Valle de Arce y que se han querido incluir son las siguientes:

- i. Asociación de Jubilados Orreaga: Real Colegiata.
- ii. Asociación Lakorri.
- iii. Grupo de Jóvenes del Valle de Arce.
- iv. Música.
- v. Asociación Lakabe.
- vi. Asociación Aritzkuren.
- vii. Asociación de Cazadores- Larrogain-.
- viii. Sociedad de Uritz.

c. Oroz Betelu

En **Oroz-Betelu**, han tenido lugar algunas acciones dirigidas a la sensibilización para la igualdad entre hombres y mujeres durante el año **2019 y 2020**:

- i. Varios cinefórum (*“La fuente de las mujeres”*, *“Pago justo”*, *“Chavela”*, etc.).
- ii. Teatro para niños/as y personas adultas: *“Chico o chica, Igualda”*, Eva Azpilikueta.
- iii. Partidos de pelota tanto de chicos como de chicas con la misma remuneración durante las fiestas debido al 60 Aniversario del Frontón Iturri Aldea.
- iv. Colocación de carteles en contra de la violencia sexista en las entradas y salidas de los dos núcleos urbanos en los que puede leerse *“En Oroz-Betelu no toleramos las agresiones sexistas”*.

En Oroz-Betelu estas son las **asociaciones** con las que se cuenta:

- i. Asociación Jubilados Orreaga.
- ii. Sociedad Cazadores La Corona.
- iii. Sociedad IturriotzDNK1 Elkarte.
- iv. Sociedad Olaldenea Elkarte.

d. Valle de Unciti

En el **Valle de Unciti** se ha llevado a cabo únicamente un cine fórum en el que se proyectó una película que versaba sobre la vida de *Marie Curie* y en la que tras ella, una persona profesional de IPES ofreció una charla. La participación en dicho evento fue alta así como la satisfacción de las personas que participaron y visionaron la película.

El Valle de Unciti cuenta con algunas asociaciones, sociedades y entidades presentes a día de hoy en el mismo. Desglosando por Concejos y lugares habitados del Valle existen las siguientes entidades:

i. Concejo de Unciti

- Taska: Centro social para actividades recreativas, gastronómicas y culturales.
- Kisulabe: Asociación vecinal que se encarga de la piscina.

ii. Concejo de Alzórriz

- Sociedad Bularka.

iii. Lugar de Zoroquiáin

- Asociación Vecinal Errekazar.

Además en todo el Valle de Unciti se cuenta con:

- Un Equipo de Fútbol, la actividad no la realiza en el Valle y los jugadores que forman parte del mismo son tanto vecinos del Valle como ajenos a él.
- Y la **Asociación de Cazadores Rondó.**