



## **PROPUESTA COMÚN PARA LA MEJORA DE LA COORDINACIÓN INSTITUCIONAL Y LA PUESTA EN MARCHA DE UN PLAN PERSONALIZADO DE ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO**

### **I. INTRODUCCIÓN**

En los últimos años, y de manera más señalada, a partir de la aprobación de la Ley Orgánica 1/2004 de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género (en adelante, la LOMPIVG), se ha creado en nuestro país, de manera progresiva y en distintos niveles territoriales e institucionales, un sistema de detección, sensibilización, protección y asistencia a las víctimas de la violencia de género. Es indudable el significativo avance que se ha logrado y el enorme esfuerzo desplegado por las distintas administraciones para dar respuesta a las necesidades de las víctimas de violencia de género y sus hijos e hijas. Por su propia naturaleza, este sistema posee una estructura descentralizada, tanto a nivel territorial como institucional, lo que le dota de singulares ventajas, pero al mismo tiempo puede entrañar algunos riesgos, tales como duplicidades, pérdida de eficacia, dispersión de esfuerzos y, lo que es más importante, falta de una respuesta personalizada y que evite la revictimización de las víctimas.

En el proceso de mejora continua de la respuesta y atención prestada a las víctimas, se precisa maximizar la eficacia de este sistema aunando los esfuerzos de los agentes que ostentan la titularidad de los recursos, coordinando la respuesta y atención que se presta a través de los mismos y aprovechando las sinergias generadas por los distintos sistemas en beneficio de una respuesta global.

Con la vista puesta en este objetivo, la Ministra de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad anunció ante la Comisión de Igualdad del Congreso el 9 de febrero de 2012, así como ante la Conferencia Sectorial de Igualdad el pasado 21 de mayo de 2012, las líneas estratégicas (los objetivos prioritarios) de actuación del Gobierno en materia de violencia de género: la eficacia, la personalización, la atención a los hijos e hijas de mujeres víctimas de malos tratos y a las mujeres víctimas de violencia de género en situación de especial vulnerabilidad, así como la coordinación.

Estas líneas se concretan en dos ejes principales de actuación a nivel territorial, orientados a la coordinación de los recursos existentes:

- **Establecimiento de la red nacional de Unidades contra la Violencia sobre la Mujer y de Unidades de Violencia sobre la Mujer** dependientes de las Delegaciones del Gobierno en las Comunidades Autónomas y de las Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares, respectivamente, que garantice la coordinación de los



recursos estatales y el seguimiento de los mismos y de su funcionamiento, y mantenga la colaboración necesaria con las administraciones competentes en el territorio.

- o **Elaboración de una propuesta común a nivel autonómico para la mejora de la coordinación y la puesta en marcha de un plan personalizado** para las víctimas de la violencia de género y los menores a su cargo. El presente documento constituye la plasmación de este objetivo.

Con el fin de elaborar dicha propuesta común, la Conferencia Sectorial de Igualdad de 21 de mayo de 2012 acordó la creación de un grupo de trabajo con las Comunidades Autónomas y Ciudades de Ceuta y Melilla, fruto de este trabajo es la elaboración de un diagnóstico de la situación de partida en este ámbito y esta propuesta común, que se articulan en torno a los siguientes ejes:

- Coordinación Interinstitucional en el territorio
- Recursos y servicios a nivel autonómico
- Existencia de sistemas de información compartidos
- Evaluación periódica de la situación de las mujeres y de sus hijos e hijas
- Coordinación con sistemas de información y recursos y servicios de otras Administraciones e instituciones en materia de violencia de género

## **II. PRINCIPALES CONCLUSIONES DEL DIAGNÓSTICO**

### **1. Coordinación Institucional**

La finalidad del análisis era conocer la existencia de protocolos de coordinación interinstitucional en la Comunidad Autónoma y en el ámbito provincial/local, así como la participación de todas las Administraciones e Instituciones con competencias en la materia en el Protocolo de coordinación interinstitucional de la Comunidad Autónoma y en los órganos previstos en el mismo. En este sentido, el diagnóstico permitió concluir que:

- o La mayoría de las CCAA cuentan con protocolos interinstitucionales de coordinación en los que participan los principales actores implicados en la lucha contra la violencia de género, incluidos los municipios y provincias representados a través de las federaciones de las que forman parte.
- o En otros casos, un órgano competente, ya existente o creado al efecto, coordina las actuaciones, promueve la firma de protocolos sectoriales para articular acciones concretas y realiza el seguimiento de las políticas.



## 2. Recursos y servicios

En el documento de diagnóstico se analiza la existencia a nivel autonómico de un mapa de todos los recursos existentes en el territorio con independencia de su titularidad, la posibilidad de obtener información sobre los mismos en los distintos centros de atención con independencia de su titularidad, la accesibilidad de los recursos existentes y su articulación. En este sentido, se ha podido concluir que:

- o Gran parte de las CCAA cuenta con un mapa de recursos para todo el territorio, frecuentemente en formato electrónico y alojados en páginas web.
- o En cuanto a la accesibilidad, en algunas CCAA acusan las dificultades para poder garantizar el acceso a los recursos por causa de la dispersión geográfica y un gran número de entidades rurales. En la mayoría de los casos el acceso a los recursos se efectúa a través de la red autonómica, y en algunos casos también de los servicios sociales locales.

## 3. Existencia de sistemas de información compartidos

El diagnóstico analizó la existencia de sistemas de gestión de la información que permitan evitar la revictimización de las mujeres y ofrecer una respuesta más personalizada, a través de herramientas tales como:

- o Aplicaciones informáticas en el ámbito autonómico en las que se incluye toda la información de cada caso.

Casi la mitad de la CCAA disponen de herramientas informáticas de apoyo en los que se recogen los datos de las usuarias de los recursos para víctimas de violencia de género, aunque en algunos casos no constan los datos personales por tener una finalidad estadística y en otros sólo se comparte información de carácter social y judicial y en otros muchos sólo son usadas por los prestadores de servicios sociales.

- o Expediente único en el sentido administrativo del término.

En este apartado son muy pocas las que cuentan con una herramienta de este tipo, generalmente cada prestador de servicios desarrolla su propia tramitación.

- o Existencia de una Ventanilla Única, entendida como puerta desde la que se accede al sistema de atención donde se pueden tramitar las solicitudes a los distintos servicios, recursos y ayudas de la Comunidad Autónoma.

Sólo dos CCAA, cuentan con este modelo de gestión.



#### **4. Evaluación periódica de la situación de las mujeres y de sus hijos e hijas**

En el documento de diagnóstico se analizó la existencia de sistemas para la evaluación periódica de la situación de las mujeres y de sus hijos e hijas. Los resultados del estudio permiten concluir que:

- o Algo más de la mitad de CCAA tienen en funcionamiento mecanismos de seguimiento y evaluación periódica de las usuarias de los recursos para atender a las víctimas de violencia de género. Ésta se articula a través de distintos medios: evaluación a través de las memorias de los recursos, evaluación de las usuarias por los profesionales de recursos residenciales e incluso encuestas de calidad del servicio recibido.
- o En la mayoría de los casos, es cada recurso el que evalúa el paso de la usuaria por el mismo y se observa cómo son habituales las reuniones multidisciplinares para hacer el seguimiento integral de las mujeres.

#### **5. Coordinación con sistemas de información y recursos y servicios de otras Administraciones e instituciones en materia de violencia de género**

El diagnóstico analizó el grado de coordinación de los sistemas de información y recursos y servicios de otras Administraciones e instituciones, tales como el Sistema de seguimiento integral de los casos de violencia de género (Sistema VdG), Sistema Informático de Registro de la Administración de Justicia (SIRAJ), Sistema de Información de Servicios Penitenciarios (SISPE) u otros.

De los datos analizados, se desprende que:

- o Todas las CCAA tienen designado y en funcionamiento un Punto de coordinación de las órdenes de Protección (OOPP), para lo cual es necesario haber habilitado la conexión en modo consulta con el SIRAJ.
- o En cuanto al Sistema VdG, pocas son las CCAA que indican tener esa conexión. En el caso de una CA, ha creado un sistema similar para el uso por parte de su policía autonómica.
- o El Sistema de Información de Servicios Penitenciarios (SISPE) aparece referido por muy pocas entidades.



### **III. MEDIDAS PARA LA MEJORA DE LA COORDINACIÓN Y PLAN PERSONALIZADO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO**

A la luz de las conclusiones que se desprenden del diagnóstico, y en aras de la consecución de los objetivos descritos, se han identificado las siguientes actuaciones o medidas prioritarias en materia de recursos dentro de cada una de las rúbricas descritas.

#### **1. Coordinación Institucional**

Con el fin de dotar al sistema de una mayor cohesión y transparencia, se proponen las siguientes medidas:

- Adopción a nivel autonómico, ya sea mediante su aprobación, o bien mediante la revisión y adecuación de los Protocolos ya existentes, de un protocolo de coordinación institucional con las siguientes características:
  - Representación tanto de los Departamentos o Consejerías con competencias en la materia como del resto de instituciones y entidades públicas y privadas que intervienen en situaciones de violencia de género.
  - Delimitación de las competencias y funciones que corresponden a cada uno de ellos
  - Establecimiento de itinerarios de intervención con identificación de los actores intervinientes en cada caso y las vías de comunicación y derivación, prestando especial atención a aquellos recursos que contactan con la mujer en un primer momento, como los centros provinciales y locales de los Organismos de Igualdad, Oficinas de Información y Servicios Sociales/de Igualdad Locales, ONG (organizaciones de mujeres, asociaciones del ámbito rural, organizaciones de inmigrantes, etc.)
  - Coordinación con el Sistema de protección de menores y aquellos otros que se identifiquen que puedan intervenir en estas situaciones.
  - Órganos de coordinación, seguimiento y evaluación.
- Promoción de protocolos de coordinación a nivel local.
- Definición de Protocolos de actuación a nivel autonómico (ámbito sanitario; maltrato infantil, etc) que desarrollen y concreten a nivel autonómico las previsiones contenidas en los Protocolos existentes de ámbito estatal.



- Convocatoria con carácter trimestral de reuniones de cooperación entre la Consejería competente en materia de violencia de género y las Unidades de Coordinación de la Violencia sobre la Mujer en las Delegaciones del Gobierno, con el fin de revisar el funcionamiento de los protocolos, identificar problemas que puedan existir y proponer mejoras.

## **2. Recursos y servicios**

Con el fin de maximizar las posibilidades de utilización de los recursos existentes, posibilitando su identificación y localización por parte de las potenciales usuarias, mejorando su accesibilidad, se proponen las siguientes medidas:

- Elaboración de un mapa de recursos y servicios para la atención a las víctimas de la violencia de género a nivel autonómico con las siguientes características:
  - Inclusión de todos los recursos y servicios con independencia de su titularidad
  - Detallar las funciones que corresponden a cada uno de ellos (e.g. para evitar solapamientos entre la Oficinas de Asistencia a las Víctimas y el Punto de Coordinación de las Órdenes de Protección)
  - Accesible a través de internet
  - Disponible para todos los actores públicos y privados que puedan detectar situaciones de violencia de género.
- Inclusión de todos los recursos y servicios en una red autonómica
  - Identificando posibles duplicidades que puedan llevar al establecimiento de recursos y servicios en áreas de intervención o ámbitos geográficos en que se precisen.
  - Identificando los recursos existentes para la atención de mujeres en situaciones que no puedan abordarse en recursos especializados para las víctimas de violencia de género.
  - Previendo itinerarios y acuerdos específicos de derivación
- Aprobación de un protocolo o convenio entre todas las Comunidades Autónomas y Ciudades de Ceuta y Melilla para la coordinación de sus redes de Centros de acogida para las víctimas de la violencia de género, que facilite su movilidad geográfica.

En cualquier caso, en el proceso de integración de todos los recursos y servicios existentes deberán primar criterios de calidad en la gestión, eficacia y eficiencia, suficiencia de ratios y formación de los profesionales que atienden a las mujeres.



### **3. Existencia de sistemas de información compartidos**

En aras del aprovechamiento de las sinergias derivadas de los distintos sistemas de información, para mejorar su accesibilidad y el tratamiento de la información, permitiendo dar una respuesta única a las víctimas, se proponen las siguientes medidas:

- Promover el establecimiento de sistemas de información compartidos para la atención personalizada de las situaciones de violencia de género. Esto se lograría a través de un procedimiento estructurado en tres fases:
  - En un primer momento se establecerán, al menos, para todos los servicios y recursos que dependan de la Consejería/Departamento que ostente las competencias en esta materia, para a continuación extenderse al resto de áreas de intervención competencia de la Comunidad Autónoma.
  - En la medida de lo posible, se extenderán y compartirán con las Administraciones Locales con competencias en la materia.
  - Se analizarán las posibilidades de interconexión con los sistemas de información dependientes de la Administración General del Estado.

Todo ello se deberá hacer con pleno respeto al cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

- Avanzar hacia la ventanilla única:
  - Identificar todos los procedimientos administrativos en los que puedan estar interesadas las mujeres y sus hijos e hijas en su condición de víctimas de violencia de género, así como la administración competente para su tramitación y resolución.
  - Promover la normativa adecuada y, en su caso, establecer los acuerdos pertinentes para que los citados procedimientos autonómicos puedan iniciarse desde los recursos de atención a las víctimas.
  - Suscribir acuerdos interadministrativos para que la iniciación de procedimientos del ámbito de competencias de otras Administraciones Públicas puedan iniciarse desde los recursos de atención a las víctimas.

### **4. Evaluación periódica de la situación de las mujeres y de sus hijos e hijas**

Con el fin de extraer la máxima eficacia de los citados mecanismos de seguimiento y evaluación, y dotar al sistema de una mayor coherencia y homogeneidad, se propone:



- Elaborar planes de actuación individualizados tanto para las mujeres como para sus hijos e hijas, previendo las intervenciones desde todos los ámbitos necesarios (psicosocial, asesoramiento, laboral, etc) para alcanzar su recuperación integral. Dicho plan incluirá la valoración de las necesidades, objetivos y recursos necesarios, las derivaciones y los seguimientos que haya que realizar.
- Seguimiento periódico, al menos con carácter anual, de los planes de actuación por parte de los distintos profesionales que estén interviniendo en su desarrollo.

##### **5. Coordinación con sistemas de información y recursos y servicios de otras Administraciones e instituciones en materia de violencia de género**

Con el fin de mejorar la coordinación con los sistemas de información de otras administraciones públicas, se valorará la oportunidad de avanzar en la participación de las Comunidades Autónomas en determinados recursos de titularidad estatal.

- Servicio Telefónico de Atención y Protección para víctimas de la violencia de género (ATENPRO): se informará a las Comunidades Autónomas y Ciudades de Ceuta y Melilla sobre cada una de las altas y de las bajas que se produzcan en el Servicio ATENPRO en su respectivo territorio.
- Impulso del acceso de las Comunidades Autónomas y Ciudades de Ceuta y Melilla a sistemas de información de la Administración General del Estado (e.g. Sistema de Seguimiento Integral en los casos de Violencia de Género del Ministerio del Interior).