

6. ÁMBITO SERVICIOS SOCIALES



La Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, en su artículo 2 apartado c), recoge el propósito de reforzar los servicios sociales de información, de atención, de emergencia, de apoyo y de recuperación integral, así como establecer un sistema para la más eficaz coordinación de los servicios existentes a nivel municipal y autonómico.

Dentro de su Título Segundo, relativo a los derechos, se señala el de la asistencia social integral, que en su apartado primero recoge el derecho al apoyo social y a la asistencia social integral de los menores que se encuentren bajo la patria potestad o guardia y custodia de la persona agredida.

Se recoge el deber de actuación coordinada con los Cuerpos de Seguridad, los Juzgados de Violencia sobre la mujer, los servicios sanitarios y las instituciones encargadas de prestar asistencia jurídica a las víctimas, del ámbito geográfico correspondiente.

La Ley 2/2011 de 11 de marzo para la Igualdad de Mujeres y Hombres y la Erradicación de la Violencia de Género, en su artículo 10 señala que la Administración del Principado de Asturias proporcionará el apoyo preciso a las víctimas de la violencia de género para su recuperación integral y hará efectivos los derechos a la información, la asistencia social integral y la asistencia jurídica, conforme a lo establecido en la Ley Integral. En su Título I establece las políticas públicas, destacando las medidas contra la violencia de género; de tal forma que en el art. 21.6 señala que *“los servicios sociales de las Administraciones autonómica y local adoptarán un protocolo de atención a víctimas de la violencia de género en coordinación con el resto de servicios públicos implicados; dicho protocolo formará parte del Protocolo Interdepartamental de Atención a Víctimas de la Violencia de Género”*.

La Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la Víctima del Delito, que en su artículo 2.a) define como víctima directa, a toda persona física que haya sufrido un daño o perjuicio sobre su propia persona o patrimonio, en especial lesiones físicas o psíquicas, daños emocionales o perjuicios económicos directamente causados por la comisión de un delito. En el artículo 3 se reconocen los derechos de las víctimas a *“la protección, información, apoyo, asistencia y atención, así como a la participación activa en el proceso penal y a recibir un trato respetuoso, profesional, individualizado y no discriminatorio”*.

La ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, introduce cambios en la Ley Integral, afectando a los artículos 1 y 61 relativos al establecimiento de medidas de protección integral a las mujeres y a sus hijos e hijas y a que los juzgados competentes deberán pronunciarse de oficio o a instancia de las víctimas sobre la pertinencia de la adopción de medidas cautelares contempladas en los artículos 65 y 68 respecto a medidas de suspensión de patria potestad o custodia de menores, del régimen de visitas, estancia, relación o comunicación con los y las menores.

El I Plan Estratégico para la Igualdad entre Mujeres y Hombres del Principado de Asturias 2013-2015 señala como principios básicos sobre violencia de género, el desarrollo de actuaciones relacionadas en una doble dimensión: tanto en la prevención de la violencia contra las mujeres y el rechazo ciudadano hacia este fenómeno como proporcionando el apoyo necesario en el proceso de recuperación integral de las mujeres, incluyendo en el mismo, la atención a sus hijas e hijos. El establecimiento de una línea estratégica relacionada con el ámbito del Bienestar Social es fundamental dado el impacto que este tipo de políticas tiene en la consecución de la igualdad real entre mujeres y hombres. Las políticas sociales son esenciales para la corrección de las desigualdades, a la vez que promueven cambios estructurales en la modificación de los roles y estereotipos de género que afectan a toda la población.

Con el presente Protocolo se pretende poner a disposición de los diferentes servicios implicados un procedimiento de actuación que sirva para definir el itinerario que pueden recorrer las mujeres víctimas de violencia de género demandantes de servicios sociales y cuáles han de ser los diferentes servicios implicados en cada una de las fases del proceso, para ofrecer la atención integral.

1. OBJETIVOS

- 1º Establecer y definir un itinerario personalizado en el ámbito de los servicios sociales que atienda de una forma integral a la mujer que es o ha sido víctima de violencia de género y a sus hijos e hijas menores de edad. En este itinerario deben articularse los distintos niveles de intervención del sistema público de servicios sociales que garanticen la acogida en la red básica y la articulación de un plan individual de incorporación social poniendo a su alcance los recursos del sistema, la intervención técnica de atención a la familia e infancia y el acceso a recursos de apoyo económico.
- 2º Articular mecanismos de coordinación adecuados entre los distintos entes y servicios de la administración implicados en la realización del itinerario.
- 3º Proponer y/o colaborar en las actuaciones formativas, organizadas por el Organismo de Igualdad de la Comunidad Autónoma, necesarias en materias de igualdad y violencia de género para los y las profesionales que intervienen en las diferentes fases del itinerario.

2. DESTINATARIAS

Las destinatarias son las mujeres víctimas de violencia de género, tengan o no acreditada su condición a través de una orden de protección o informe del ministerio fiscal

Pueden acudir a los servicios sociales por propia iniciativa o mediante derivación de otros servicios públicos con competencia en la atención a las mujeres víctimas de violencia de género.

Como criterio general en la intervención, es importante tener en cuenta que las mujeres víctimas de violencia de género pueden presentar otras necesidades de índole educativa, de acceso a recursos básicos, o de ausencia de apoyo familiar.

Es frecuente que la mujer presente dificultades de afrontamiento de su situación, fruto de la indefensión interiorizada y, por tanto, precise de una definición de las mismas, en una relación de colaboración y confianza.

Por ello, se atenderán de forma especial los supuestos en los que la mujer, por sus circunstancias personales, esté en una situación de especial vulnerabilidad o dificultad social por razones de discapacidad, inmigración (en especial en situación irregular), mujeres mayores o sin recursos económicos.

3. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

En este Protocolo se contemplan dos itinerarios diferentes de atención: mujeres que acceden directamente a los servicios sociales municipales o mujeres que son derivadas desde otros servicios o recursos comunitarios.

A) Mujeres víctimas de la violencia de género que son derivadas al Centro de Servicios Sociales desde otro recurso

Las mujeres que sean derivadas a los Servicios Sociales desde otros recursos (Centros asesores de la mujer, Red de casas de acogida, Punto de Coordinación de las Órdenes de Protección) habrán sido ya informadas o asesoradas de su situación jurídica, pueden haber iniciado un procedimiento judicial o finalizado dichos procedimientos.

La intervención desde los servicios sociales municipales será la siguiente:

- a) Desde dichos centros se remitirá a la Unidad de Servicios Sociales que deba atender a la mujer, que será la que corresponda a su domicilio, un formulario/plantilla que indicará los datos personales y la situación jurídica que acredite su situación como víctima de violencia de género.
- b) Desde los Servicios Sociales se valorará individualmente la pertinencia de las ayudas y se realizará la tramitación de las que se consideren necesarias. Igualmente, se analizará la situación de sus hijos o hijas menores por si ésta exigiera

alguna intervención social.

- c) Se enviará al centro asesor de la mujer la plantilla con la situación de las ayudas solicitadas y su tramitación. Se mantendrá la comunicación en todo momento entre el CAM y los Servicios Sociales con la intención de ir adecuando las medidas a la situación de la mujer en cada momento. Esta comunicación se hará mediante fax o correo electrónico, a la mayor brevedad posible.

B) Mujeres víctimas de violencia de género cuya situación es detectada en primera instancia por el Centro de Servicios Sociales.

Es frecuente que su demanda no se presente de manera explícita y en muchos casos es necesario apoyar un proceso de construcción de la misma.

También es frecuente que la mujer presente dificultades de reacción y afrontamiento de su situación fruto de la indefensión interiorizada, por lo que será importante explorar expectativas y apoyos, así como capacidad de autoprotección

Si la mujer presenta lesiones que requieran asistencia sanitaria, se procurará acompañar a la víctima al servicio médico correspondiente, para actuar de acuerdo al Protocolo Sanitario.

Si existiera riesgo para su seguridad, se solicitará la presencia policial de acuerdo con el Protocolo de Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado.

La primera entrevista tendrá como objetivo establecer una relación de confianza, prestar apoyo a la mujer e informarla sobre la disponibilidad de recursos y vías de solución a su situación.

Se le informará de los medios disponibles para preservar su seguridad y la de sus hijas e hijos, proporcionando apoyo y seguridad en la intervención, y, en especial se informará de:

- a) Los derechos sociales que le otorga la Ley Integral y que para el ejercicio de tales derechos y para la puesta en marcha de su sistema de protección, es esencial la acreditación de su situación de víctima de violencia de género a través de la orden de protección o, excepcionalmente, del informe del Ministerio Fiscal.
- b) la obligación legal que tienen los y las profesionales de servicios sociales de poner en conocimiento de la justicia la existencia de una situación de violencia de género al conocerla. Por ello, se derivará al centro asesor de la mujer para ofrecerle el asesoramiento jurídico necesario.

- c) los efectos y/o consecuencias que el maltrato puede tener en los y las menores que conviven en el ámbito familiar.

En ambos procedimientos se informará a la mujer de los recursos que la administración pone a su disposición y, particularmente, de los siguientes:

■ **Renta Activa de Inserción (Real Decreto 1369/2006, de 24 de noviembre, por el que se regula el programa de renta activa de inserción):**

–**Tipo:** Ayuda económica, que consiste en la percepción de una renta condicionada a la búsqueda activa de empleo, mediante itinerarios personalizados de inserción laboral.

–**Destinatarias:** Mujeres víctimas de violencia de género desempleadas, inscritas como demandantes de empleo, con especiales dificultades para la inserción laboral.

–**Gestión:** Servicio Público de Empleo.

■ **Ayuda económica de pago único (Decreto 90/2006, de 20 de julio, por el que se regula el procedimiento de concesión de ayudas previstas en el Art. 27 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre).**

–**Tipo:** Prestación económica de un solo pago.

–**Destinatarias:** Mujeres víctimas de violencia de género que acrediten insuficiencia de recursos y especiales dificultades para obtener empleo.

–**Gestión:** Consejería de Servicios y Derechos Sociales

■ **Salario Social Básico (Ley 4/2005 del Principado de Asturias, de 28 de octubre, de Salario Social Básico):**

–**Tipo:** Prestación económica mensual, complementaria y subsidiaria a otros ingresos que pudieran corresponder a la unidad familiar, y cuya percepción conlleva el derecho a obtener apoyos personalizados para favorecer la incorporación social. En las solicitudes realizadas por mujeres víctimas de violencia de género se prevén excepciones en al cumplimiento de los requisitos generales.

–**Destinatarias:** Personas, familias o unidades de convivencia que carezcan de unos ingresos suficientes.

–**Gestión:** Consejería de Servicios y Derechos Sociales

■ Ayudas de emergencia económica:

–**Tipo:** Ayudas para hacer frente a gastos específicos, de carácter ordinario y/o extraordinario, necesarios para prevenir, evitar o paliar situaciones de exclusión social. Existen los siguientes tipos de ayuda:

1. Gastos necesarios para el disfrute o mantenimiento de la vivienda habitual.
2. Gastos necesarios para la habitabilidad y el equipamiento básico de la vivienda habitual.
3. Gastos relativos a la cobertura de las necesidades básicas.
4. Gastos de endeudamiento previo.

–**Destinatarias:** Mujeres que carecen de recursos para afrontar estos gastos.

–**Gestión:** Servicios sociales municipales.

■ Ayudas en materia de vivienda:

El Decreto 25/2013, de 22 de mayo, de adjudicación de viviendas del Principado de Asturias, con el ánimo de abordar y dar cobertura a las necesidades sociales más acuciantes, regula tres alternativas y requisitos exigidos para responder a la necesidad de vivienda de mujeres víctimas de violencia de género.

Las mujeres víctimas de violencia de género pueden acceder a una vivienda de titularidad del Principado de Asturias presentando la correspondiente solicitud, una vez publicada la convocatoria de adjudicación en el Boletín Oficial del Principado de Asturias. A propuesta motivada de los ayuntamientos se pueden reservar viviendas para colectivos preferentes; además se les asignará un número más para concurrir al sorteo de las viviendas.

a) Emergencia social:

La adjudicación de vivienda por causa de emergencia social tiene como cometido atender situaciones que por especiales circunstancias personales, económicas o sociales requieren una situación especial. A favor de las mujeres víctimas de violencia de género se amplía el umbral del límite máximo de ingresos anuales computables (3 veces el IMPREM) y se contempla como una situación específica de emergencia.

b) Adjudicación temporal de viviendas por razones de urgencia:

Si la situación requiere una solución URGENTE e INMEDIATA, por imposibilidad de uso de la vivienda, la Consejería competente en materia de vivienda podrá adjudicar una vivienda por razones de urgencia.

c) Cambio de vivienda:

El decreto contempla expresamente la violencia de género como causa justificativa de la solicitud de cambio entre viviendas de promoción pública.

Requisitos:

El Decreto 25/2013 de 22 de mayo, exime a las mujeres víctimas de violencia de género de determinados requisitos de acceso:

- No necesitan acreditar periodo de residencia, trabajo o empadronamiento previos a la fecha de presentación de la solicitud, siempre y cuando la Consejería competente en materia de igualdad informe favorablemente sobre este extremo.
- Propiedad de vivienda: se les exime del requisito de no poder ser titulares del pleno dominio ni de ningún derecho de uso o disfrute sobre vivienda alguna, basta que se trate del domicilio de una mujer víctima de violencia de género para entender que se encuentra en una situación de necesidad de vivienda.
- Documentación acreditativa de la condición de mujeres víctimas de violencia de género: el nuevo decreto amplía la documentación que permite acreditar dicha situación: resolución judicial acreditativa de la existencia de episodios de violencia de género y orden de protección dictada a favor de la víctima.
- Aquellos casos que no puedan constatarse a través de la documentación descrita, es admisible un informe del organismo en materia de igualdad o de otros organismos públicos que tengan competencia para certificar o informar sobre la existencia de episodios de violencia de género y cuenten además con un plan individualizado de atención, elaborado a tal efecto por los servicios sociales municipales.

–**Destinatarias:** Mujeres que no pueden acceder al mercado libre de vivienda

–**Gestión:** Servicios sociales municipales.

■ **Servicio de teleasistencia (ATENPRO: Atención y Protección)**

Dispositivo que ofrece atención inmediata, en cualquier lugar y las 24 horas del día. Proporciona seguridad a través de una respuesta inmediata y permanente movilizando tanto a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado como a otros servicios necesarios. El programa ATENPRO que regula el acceso a la tele-

asistencia móvil, exige la definición de un proyecto individual de atención a las mujeres, elaborado, en este caso por los servicios sociales.

–**Destinatarias:** Mujeres víctimas de violencia de género.

–**Gestión:** Servicios sociales municipales y/o centros asesores de la mujer

■ Atención Psicosocial Especializada en centros de Salud Mental

Apoyo psicológico para prevenir y tratar las consecuencias de la violencia contra las mujeres en las relaciones afectivas de manera que puedan construir su vida de forma autónoma, superando las lesiones psicológicas derivadas del maltrato.

–**Destinatarias:** Mujeres víctimas de violencia de género que no están en casa de acogida.

–**Gestión:** Servicio de Salud del Principado de Asturias. A este servicio, además de los servicios sanitarios, se puede derivar directamente desde los servicios sociales municipales y de los centros asesores de la mujer.

■ Centros de Alojamiento para Mujeres Mayores (Establecimientos Residenciales para Ancianos)

La Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género en su artículo 28 señala que las mujeres mayores víctimas de violencia de género serán un grupo prioritario en el acceso a las residencias públicas.

Los servicios sociales municipales gestionarán el acceso a las plazas residenciales para personas mayores tanto públicas como privadas-concertadas.

El organismo ERA, a través de los mecanismos de coordinación que tenga establecidos con los servicios sociales municipales, centros hospitalarios y/o otros servicios, facilitará el acceso de forma prioritaria a las mujeres víctimas de violencia de género a los recursos de alojamiento.

La acreditación de mujeres víctimas de violencia de género se hará por resolución judicial acreditativa de la existencia de episodios de violencia de género y orden de protección dictada a favor de la víctima.

Aquellos casos que no puedan constatarse a través de la documentación descrita, será admisible un informe de los organismos y/o servicios públicos tan-

to sociales como sanitarios que puedan informar de la existencia de episodios de violencia de género.

Para aquellas situaciones de emergencia y/o riesgo para las mujeres, se dispondrá de un procedimiento específico de acceso a los distintos dispositivos de alojamiento del ERA, que garantice su ingreso de forma inmediata.

■ Red de Casas de Acogida del Principado de Asturias

La Red de Casas de Acogida ofrece atención de emergencia y alojamiento, y proporciona el apoyo psicosocial para la recuperación personal y la atención integral. Permite dar cobertura a situaciones de emergencia y de larga estancia; una vez finalizada esta fase, aquellas que lo precisen, pueden acceder además a los pisos tutelados (.durante un período máximo de 18 meses).

Desde los servicios sociales se establecerá la coordinación necesaria con la Red de Casas de acogida durante el proceso de estancia de las mujeres en la misma.

–**Destinatarias:** Mujeres víctimas de violencia de género, que podrán ir acompañadas de sus hijas e hijos y otras personas a su cargo

–**Gestión:** Instituto Asturiano de la Mujer, en colaboración con los ayuntamientos implicados, mediante convenio de colaboración con Cruz Roja Española en Asturias.

La solicitud de ingreso debe realizarse a través del servicio de Ingresos y Emergencias de la Red de Casas de Acogida.

4. SEGUIMIENTO

Desde los servicios sociales, con el fin de garantizar la información, el asesoramiento especializado y la asistencia jurídica de la mujer víctima de violencia, se derivará al Centro Asesor de la Mujer que corresponda con su domicilio. Con dicha derivación se enviará un formulario/plantilla, que indicará los datos personales, un breve informe de la situación social de la mujer y las demandas de recursos sociales que la mujer ha solicitado y los que se han tramitado. Esta derivación se realizará de forma inmediata mediante fax o correo electrónico.

Ambos servicios mantendrán una información de las actuaciones realizadas para, de forma coordinada, adecuar los recursos a la situación cambiante de la mujer en cada momento.

Los servicios sociales municipales llevarán a cabo el seguimiento de las mujeres víctimas de violencia de género, que sean usuarias de los recursos sociales de su competencia, estableciendo la coordinación necesaria con otros servicios comunitarios y en especial en coordinación con el Centro Asesor de la Mujer.

5. FORMACIÓN Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Los organismos competentes en materia de servicios sociales e igualdad definirán de forma conjunta las acciones formativas necesarias destinadas a profesionales de los Servicios Sociales generales y especializados, así como el sistema de información adecuado acerca de la atención realizada a las mujeres víctimas de violencia de género en la red pública de servicios sociales.

6. REVISIÓN

El Protocolo Interdepartamental deberá ser revisado cada dos años, con el fin de incorporar mejoras y adecuar la atención a las necesidades de las mujeres víctimas de violencia de género.

6.

6.

6.

6. ÁMBITO SERVICIOS SOCIALES

6.

6.

6.

6.

6.

6.

6.

6.

6.

6.