



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN PARA VÍCTIMAS DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO (ATENPRO).

**MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD -
FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE MUNICIPIOS Y PROVINCIAS.**

27 de julio de 2012

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Introducción	3
1. El servicio telefónico de Atención y Protección para víctimas de la violencia de género (ATENPRO)	4
1.1. Descripción del servicio	4
1.2. Objetivos del servicio	5
1.3. Requisitos de acceso y duración del servicio	6
1.4. Incorporación al servicio	7
1.5. Baja en el servicio.....	8
1.6. Información a las usuarias	8
1.7. Cambio de municipio de residencia de las usuarias.....	9
1.8. Operativa del Servicio	9
1.7.1. Tipos de comunicaciones	9
1.9. Funciones de los Centros de Servicios Sociales/Servicios de Igualdad Operativa del Servicio.....	15
1.10. Comunicaciones a las Comunidades Autónomas y Ciudades de Ceuta y Melilla.....	16
2. Anexo I: Procedimiento para la tramitación de solicitudes de Altas	17
3. Anexo II: Procedimiento de Baja en el servicio	20
4. Anexo III: Procedimiento para la valoración de la continuidad en el servicio	22

Introducción

La violencia de género constituye una grave vulneración de los derechos fundamentales de las mujeres, en particular, de su derecho a la vida, a la libertad, a la igualdad, a la dignidad y a la seguridad.

Los poderes públicos, tienen la obligación, conforme a lo dispuesto en el artículo 9.2 de la Constitución, de promover las condiciones para que la libertad y la igualdad de los individuos sean reales y efectivas, y de remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud. Así, les corresponde la prevención, detección, atención y erradicación de este tipo de violencia y la adopción de medidas para hacer efectivos y reales los derechos fundamentales de las mujeres.

En esta responsabilidad se requiere, la colaboración de todas las administraciones, instituciones y poderes, y, también, de la sociedad civil, en la forma de asociaciones especializadas, sector empresarial, organizaciones e, incluso, la propia ciudadanía.

En concreto, por lo que respecta a las Administraciones, las Entidades Locales tienen una especial relevancia por su cercana relación con la ciudadanía y por los efectos directos de las políticas municipales en la convivencia social.

En este contexto se puso en marcha en 2004 el servicio de Teleasistencia móvil para víctimas de violencia de género, actualmente, Servicio telefónico de Atención y Protección para víctimas de la violencia de género (en adelante, ATENPRO).

Este servicio del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, a través de la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, se gestiona por la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), en virtud de los convenios que se suscriben con carácter anual.

Desde su puesta en funcionamiento, el Servicio ATENPRO se ha ido adaptando para una mejor adecuación a las necesidades reales de sus usuarias, siendo máxima expresión de ello, el nuevo Protocolo de Actuación que ahora se aprueba.

1. El Servicio telefónico de Atención y Protección para víctimas de la violencia de género (ATENPRO).

1.1. Descripción del servicio.

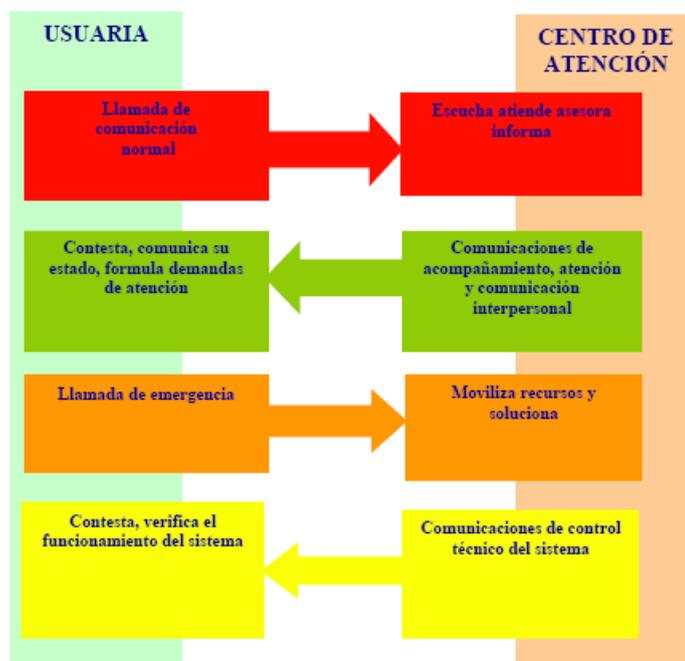
El Servicio telefónico de Atención y Protección para víctimas de la violencia de género (ATENPRO), es una modalidad de servicio que, con la tecnología adecuada, ofrece a las víctimas de la violencia de género, una atención inmediata y a distancia, asegurando una respuesta rápida a las eventualidades que les puedan sobrevenir, las 24 horas del día, los 365 días del año y sea cual sea el lugar en que se encuentren.

El servicio se basa en la utilización de tecnologías de comunicación telefónica móvil y de telelocalización. Permite que las mujeres víctimas de violencia de género puedan entrar en contacto, con un Centro atendido por personal específicamente preparado para dar una respuesta adecuada a su situación, bien por sí mismo o movilizando otros recursos humanos y materiales, propios de la usuaria o existentes en la comunidad. El contacto con el Centro de Atención ha de poder establecerse en todo momento y desde cualquier lugar, tan sólo apretando un botón.

El servicio no se limita a atender las demandas que ocasionalmente puedan plantear las víctimas de la violencia de género usuarias del mismo, sino que también contempla actuaciones programadas de carácter preventivo. Por ello, desde el Centro de Atención se contacta periódicamente con las usuarias del servicio, a fin de hacer un seguimiento permanente, mantener actualizados sus datos personales y sociales, comprobar el adecuado funcionamiento del sistema e intervenir, si las circunstancias lo aconsejan. Igualmente, las usuarias pueden comunicarse con el Centro de Atención, cuando lo crean necesario.

En el gráfico que se incluye a continuación, se muestra un esquema del funcionamiento básico del servicio.

FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO TELEFÓNICO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN PARA VÍCTIMAS DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO (ATENPRO)



La entidad adjudicataria pondrá a disposición del servicio telefónico ATENPRO, un número de teléfono para facilitar información del mismo a todas aquellas personas o entidades que se lo soliciten, dirigiéndolas a los servicios sociales/servicios de igualdad locales más cercanos a su lugar de residencia.

1.2. Objetivos del servicio

El Servicio telefónico de Atención y Protección para víctimas de la violencia de género (ATENPRO), persigue, como objetivo fundamental, que la víctima se sienta segura y acompañada mientras dure el proceso que le permita retomar las riendas de su vida facilitando el contacto con un entorno de seguridad y posibilitando la intervención inmediata, con movilización en su caso, de los recursos de atención que fuesen necesarios.

Los objetivos específicos del servicio son los siguientes:

- Proporcionar seguridad y tranquilidad a las usuarias del servicio y por extensión, a su círculo de personas allegadas, ofreciéndoles apoyo, información y asesoramiento, y garantizándoles la comunicación

interpersonal, ante cualquier necesidad relacionada con su situación de violencia de género, las 24 horas del día, contribuyendo así a su recuperación.

- Potenciar la autoestima y la calidad de vida de las usuarias del servicio, contribuyendo a crear una red social de apoyo en su entorno habitual y animándolas a que mantengan, con plena seguridad, contacto con el entorno familiar y social no agresor.
- Garantizar una atención inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia, a través de personal especializado, proporcionando seguridad a la usuaria y movilizando los recursos oportunos, en función del tipo de emergencia que se haya producido.
- Realizar un seguimiento activo de la situación en que se encuentran las usuarias, a través del contacto periódico con el centro de atención.

Todo ello como parte de un proceso de recuperación integral.

1.3. Requisitos de acceso y duración del servicio

Este servicio está dirigido a mujeres víctimas de la violencia de género en los términos del artículo 1.1. de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, *“la violencia que, como manifestación de la discriminación, la situación de desigualdad y las relaciones de poder de los hombres sobre las mujeres, se ejerce sobre éstas por parte de quienes sean o hayan sido sus cónyuges o de quienes estén o hayan estado ligados a ellas por relaciones similares de afectividad, aun sin convivencia”*.

Podrán solicitar el servicio las víctimas de la violencia de género que cumplan los siguientes requisitos:

- No convivir con la persona o personas que les han sometido a maltrato.
- Participar en los programas de atención especializada para víctimas de la violencia de género
- Aceptar las normas de funcionamiento del servicio.

La continuidad de la usuaria en servicio estará sujeta al seguimiento periódico por parte de las entidades locales que han solicitado el alta de la usuaria mediante el cual se valorará, con carácter anual, que las circunstancias por las

cuales se accedió al mismo se siguen manteniendo, así como la idoneidad del mismo.

Por su parte, el servicio cesará cuando deje de cumplirse alguno de los requisitos de acceso, cuando así lo determinen servicios sociales/servicios de igualdad locales que hayan instado la incorporación de la usuaria al servicio, o cuando la usuaria así lo solicite.

Asimismo, podrán incorporarse al servicio los hijos e hijas de las usuarias cuando se considere necesario por los centros de servicios sociales/servicios de igualdad y estén participando en el proceso de recuperación integral.

1.4. Incorporación al servicio

Las personas que cumplan los requisitos de acceso podrán solicitar la incorporación al servicio telefónico ATENPRO en los centros de servicios sociales/servicios de igualdad locales que les correspondan por domicilio, que tramitarán la solicitud de alta, de conformidad con el procedimiento establecido al efecto ANEXO I)

La solicitud incluirá el compromiso, firmado por la solicitante, de aceptación de las normas de funcionamiento del servicio y la autorización informada en los términos del art. 5 de la L.O. 15/1999, también firmada, para incorporar sus datos personales a los ficheros automatizados del Centro de Atención, así como para el tratamiento automatizado de los mismos, al objeto de gestionar la adecuada atención de las situaciones de emergencia que se pudieran producir. En cualquier caso, las beneficiarias del servicio, procurarán un uso adecuado y correcto del terminal entregado, sin perjuicio de las responsabilidades que se puedan exigir, en los supuestos de incurrir en un uso negligente del mismo.

Para una mayor eficacia y prontitud en la incorporación al servicio, los y las profesionales de los centros de servicios sociales/servicios de igualdad correspondientes recogerán, en los documentos apropiados, la información necesaria para la atención en este servicio. El contenido de dichos documentos será consensuado entre la FEMP y el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

El centro de servicios sociales/servicios de igualdad que recoja y gestione la solicitud, una vez comprobada que reúne los requisitos de acceso y valorada la idoneidad del servicio para ese caso concreto, será el encargado de remitir, a la entidad prestadora del servicio, la solicitud de alta en el servicio.

En este sentido, los y las profesionales de los centros de servicios sociales/servicios de igualdad deberán asegurarse antes de gestionar la

solicitud de alta, que la potencial usuaria comprende cuál es la finalidad del servicio y que puede hacer un uso adecuado del mismo.

La entidad prestadora del servicio comprobará que se han cumplimentado correctamente los impresos e incorporará a las usuarias al servicio, en un plazo no superior a siete días naturales desde la recepción de la solicitud.

La entidad prestadora del servicio entregará el terminal a la usuaria en las dependencias del centro de servicios sociales/servicios de igualdad que gestionó la solicitud.

En su caso, la efectividad del alta en el servicio quedará condicionada a la existencia de vacantes en el mismo, de manera que si se está prestando el servicio a la totalidad de las usuarias posibles establecida por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y la FEMP, será necesario que se produzca una baja para que una nueva usuaria se incorpore al servicio.

1.5. Baja en el servicio

Son causas de baja en el servicio:

- La decisión de la usuaria de abandonar el servicio, expresada formalmente en una solicitud de baja.
- Cuando deje de cumplirse alguno de los requisitos de acceso.
- El incumplimiento reiterado, por parte de la usuaria, de sus obligaciones de colaboración para hacer posible la prestación del servicio

La baja en el servicio se realizará según el procedimiento desarrollado en el Anexo II del presente Protocolo.

1.6. Información a las usuarias

La entidad prestadora del servicio telefónico ATENPRO informarán a las usuarias del mismo, en un lenguaje claro y comprensible, sobre las prestaciones del servicio para que tengan un conocimiento exacto del tipo de atenciones que éste les puede ofrecer, en particular, sobre la garantía de una atención inmediata y adecuada por parte del Centro de Atención, y el derecho de acceso y rectificación de sus datos personales; de las características, funcionamiento y mantenimiento del terminal, a fin de que puedan hacer un correcto uso del mismo, y de sus obligaciones como usuarias, en especial, responder a las

llamadas de seguimiento, proporcionar información veraz, colaborar para hacer posible la plena operatividad del servicio (informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, y social, que pudiera dar lugar a modificaciones en la prestación del servicio; comunicar al Centro de Atención, con la suficiente antelación cualquier ausencia temporal del domicilio, que impida la prestación del servicio; etc) y observar las instrucciones de cuidado y mantenimiento de los terminales, así como su devolución cuando cause baja en el mismo.

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

1.7. Cambio de municipio de residencia de las usuarias

Cuando se produzca el cambio de municipio de residencia de una usuaria, ésta deberá dirigirse en el plazo de un mes al centro de servicios sociales/servicios de igualdad de la localidad a la que se ha desplazado con la finalidad de que desde dicho centro se confirme el alta en el Servicio.

En el caso de que se tenga conocimiento del cambio de domicilio a través de las conversaciones telefónicas con la usuaria, la entidad prestadora del servicio telefónico ATENPRO le informará sobre el procedimiento a seguir.

1.8. Operativa del Servicio

1.8.1. Tipos de comunicaciones

Se distinguen cuatro tipos de comunicaciones:

- A) Llamadas de las usuarias al Centro de Atención
- B) Llamadas de seguimiento del Centro de Atención a las usuarias.
- C) Llamadas de emergencia.
- D) Comunicaciones de control técnico del sistema.

A) Llamadas de las usuarias al Centro de Atención

Las usuarias pueden comunicarse, directamente, con el Centro de Atención cuantas veces lo estimen oportuno, siempre que la llamada esté referida a su situación de violencia de género.

En su caso, desde el Centro de Atención se les orientará hacia los recursos idóneos para la atención de sus demandas.

B) Llamadas de seguimiento del Centro de Atención a las usuarias.

El Centro de Atención efectuará llamadas a las usuarias del servicio, con el objetivo de realizar un seguimiento de su situación y de transmitirle una sensación de apoyo y confianza. Se trata de llamadas de acompañamiento, atención y comunicación interpersonal, dirigidas a mantener el contacto con las usuarias, interesarse por su estado físico y anímico y, en general, proporcionarles acompañamiento y atención para abordar su recuperación integral.

Para evitar incomodidades a las usuarias, se acordará con ellas el tramo horario y, en su caso, el día o días de la semana más adecuados para realizar estas llamadas. Esta información se incorporará en la "agenda de usuaria", en la que se programarán también, a petición de la usuaria o por iniciativa del Centro de Atención, las llamadas que haya que realizar con el objetivo de recordar citas, actividades o gestiones, que sean necesarias para dar seguimiento a su situación.

Se ofrecerá a las usuarias la posibilidad de que estas llamadas de seguimiento se realicen con carácter quincenal o mensual desde la última comunicación con éstas (motivada por una llamada de la usuaria al Centro de Atención o por una llamada de seguimiento).

C) Llamadas de emergencia.

Las llamadas de emergencia que se reciban en el Centro de Atención se responderán de forma inmediata.

Al producirse una comunicación motivada por una situación de crisis, el Centro de Atención permanecerá en todo momento contacto con la usuaria hasta que la situación se resuelva. Se procederá a programar la correspondiente agenda de usuaria para los días sucesivos, hasta que se cierren las consecuencias de la crisis.

El Centro de Atención procederá, asimismo, a comunicar al Centro de Servicios Sociales/Servicios de Igualdad de referencia, dentro de las 24 horas siguientes, la situación de emergencia producida y el tratamiento dado a la misma.

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

Cuando la usuaria realice una llamada de emergencia, el personal del Centro de Atención será el encargado de atender, de forma inmediata, la llamada, de conformidad con los protocolos operativos que se establezcan para cada tipo de incidencia.

Procedimiento de atención ante llamadas de emergencia

Fundamentalmente, las emergencias que habrá que cubrir pueden catalogarse en los siguientes tipos:

- **Demanda de atención psicosocial:** Llamadas en las que se demanda atención ante situaciones de crisis consecuencia de su situación de violencia de género.
- **Prealarmas:** Llamadas en las que la usuaria comunica que ha advertido la proximidad del agresor o la existencia de una situación potencialmente peligrosa.
- **Alarma por agresión:** Llamadas en las que la usuaria comunica que se está produciendo una agresión o que ésta puede producirse de forma inminente.

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

Nivel 1 (Respuesta verbal). Recibida la señal de llamada emitida desde un dispositivo móvil, el equipamiento tecnológico del Centro de Atención permitirá la identificación inmediata de la usuaria que ha emitido la llamada, mostrando, automáticamente, en la pantalla del operador/a que atiende la llamada todos los datos relevantes, para la adecuada prestación del servicio.

El operador u operadora debe mantener una actitud de escucha activa e informarse, lo más rápida y ampliamente posible, del tipo y gravedad de la incidencia.

A partir de la información recogida, se determinará si finaliza la atención por solución del motivo de la llamada o es necesario pasar al segundo nivel, por ser más compleja la intervención.

Nivel 2 (Movilización de recursos). Se pasará al nivel 2 de atención, en los siguientes casos:

- Cuando, desde el Centro de Atención, no se haya podido mantener un diálogo con la usuaria que ha emitido la señal de llamada.
- Cuando sí se ha podido mantener un diálogo con la usuaria que ha emitido la señal de llamada, pero se considera necesaria una ayuda especializada.

Con el fin de garantizar la máxima eficacia en la movilización de recursos, la entidad adjudicataria deberá acordar previamente con cada una de las entidades locales adheridas al servicio, qué recurso es más conveniente movilizar con carácter inmediato en cada caso: policía municipal, servicio de emergencia 112, etc....

En caso de ser preciso, se articularán previamente acuerdos con los correspondientes servicios de emergencia 112.

En todo caso, con objeto de facilitar la máxima información disponible para la adecuada atención de la víctima, cuando se produzca una situación de emergencia, se comunicará la ubicación de la usuaria, así como la naturaleza de la situación de emergencia planteada.

Cuando se estime necesario, el Centro de Atención contactará con las personas de referencia indicadas por la usuaria, a fin de informarles de la situación.

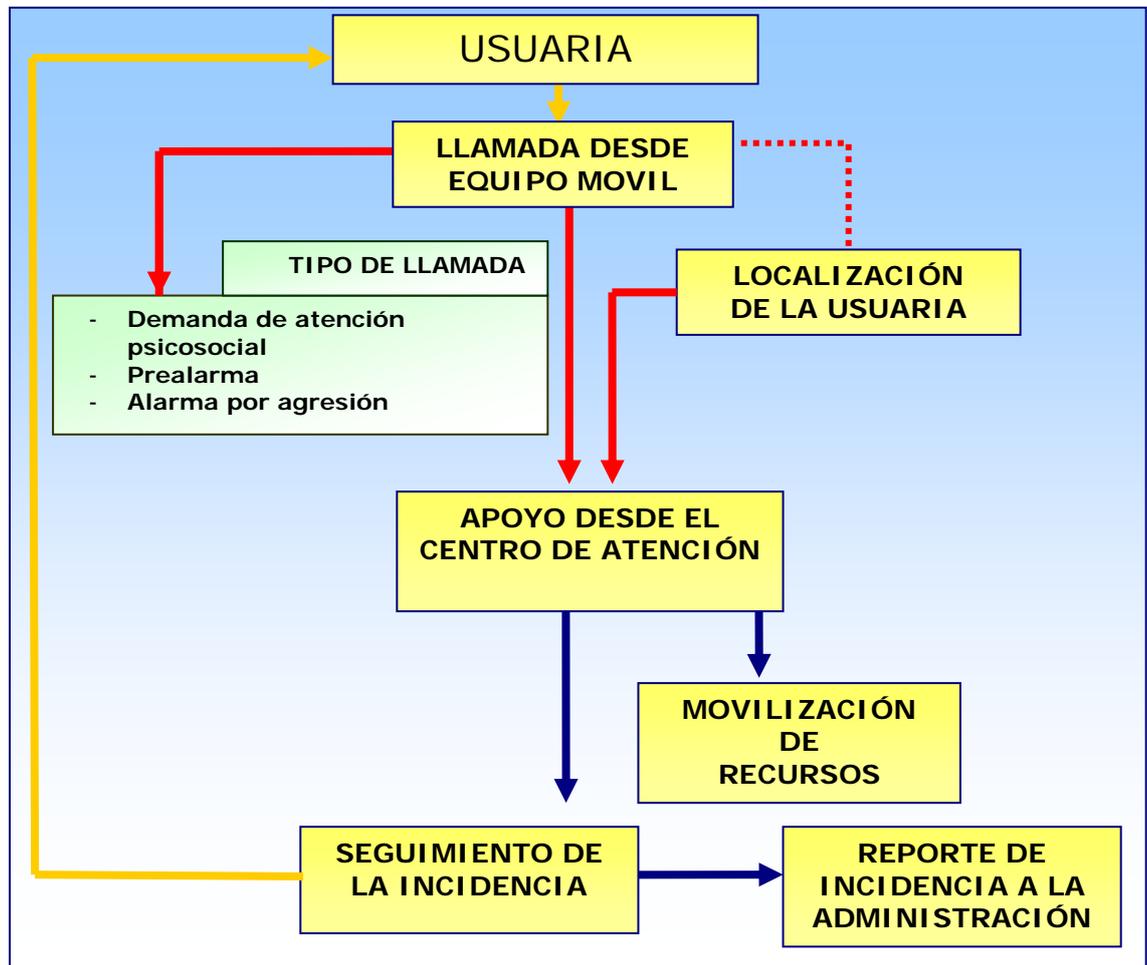
Si de la información recogida por el Centro de Atención se desprende la necesidad de requerir otro tipo de recursos (sanitarios, sociales, etc.), estos requerimientos se realizarán con prontitud, a fin de que el apoyo y asistencia especializada lleguen, con la máxima celeridad, al lugar en el que se encuentre la usuaria. Durante esta etapa, el Centro de Atención permanecerá alerta y, junto con los/as profesionales desplazados/as, determinará si es necesario pasar al tercer nivel de atención o si puede darse por terminada la emergencia.

Nivel 3.- Se pasa al tercer nivel de atención, cuando es necesario trasladar a la usuaria a un Centro especializado en la atención del tipo de incidencia específica que le afecte. En este caso, el Centro de Atención dará seguimiento al traslado, confirmará que se ha producido el ingreso y tomará nota del mismo. El tercer nivel y la atención finalizan con el ingreso de la usuaria en el Centro especializado o con el traslado de nuevo a su domicilio, si el ingreso no procediera.

Seguimiento.- En días sucesivos, desde el Centro de Atención, las/os operadoras/es realizarán las llamadas de seguimiento necesarias a la usuaria, hasta que la situación se normalice.

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

Esquema del Protocolo General de Actuación.



D) Comunicaciones de control técnico del sistema:

En el momento que se entrega el dispositivo se realizarán pruebas para verificar el funcionamiento del sistema, realizando, como mínimo, una llamada de recepción y una llamada de emisión, estas comunicaciones deben realizarse desde el lugar de residencia de la usuaria, con la finalidad de comprobar la cobertura del servicio.

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

- A través de **llamadas de autochequeo**. El autochequeo consiste en la emisión automática y programada de una llamada desde el terminal de usuaria hacia el Centro de Atención, que permite determinar si el funcionamiento del terminal es el correcto. Estas pruebas pasan

desapercibidas para la usuaria ya que no existe comunicación entre las/os operadoras/es y las propias usuarias.

- Recomendando a la usuaria la emisión de **llamadas de prueba**, de forma aleatoria o rutinaria. Al mismo tiempo que verifican el funcionamiento del terminal, estas llamadas permiten crear, en la usuaria, hábito de uso del servicio.
- Estableciendo un **sistema periódico de control**, consistente en llamar a las usuarias, solicitándoles que emitan, a su vez, llamadas de prueba desde el dispositivo móvil, lo que permite no solo comprobar el funcionamiento del dispositivo, sino, también, que la usuaria lo sabe utilizar de forma correcta.

La entidad prestadora del servicio gestionará la reparación de los terminales averiados y, en su caso, su sustitución.

1.9. Funciones de los Centros de Servicios Sociales/Servicios de Igualdad

Corresponde a los centros de servicios sociales/servicios de igualdad:

- acordar con la entidad prestadora del servicio los recursos a movilizar en su ámbito ante una llamada de emergencia: policía municipal, servicio de emergencia 112, etc....
- verificar que la solicitante cumple los requisitos para acceder al servicio así como valorar la idoneidad del servicio para cada caso en concreto;
- dar de alta en el servicio y tramitar las solicitudes de alta excepcional en el servicio, de conformidad con lo previsto en el Anexo I del presente Protocolo;
- evaluar, anualmente, la continuidad en el mismo de conformidad con lo previsto en el Anexo III del presente Protocolo;
- confirmar el alta en el servicio de las usuarias que hayan trasladado su domicilio a otra localidad;
- colaborar activamente con las entidades prestadoras del servicio para la localización de las usuarias ante la ausencia de contacto con el Centro de Atención;
- dar de baja en el servicio cuando la usuaria deje de cumplir alguno de los requisitos de acceso, cuando como resultado de la valoración periódica se

considere que no procede la permanencia en el mismo o cuando la usuaria así lo solicite;

- cooperar con las entidades prestadoras del servicio para la recuperación de los terminales;

- dar el visto bueno al listado mensual de usuarias de alta en su ámbito remitido por la entidad prestadora del servicio.

1.10. Comunicaciones a las Comunidades Autónomas y Ciudades de Ceuta y Melilla.

Las altas de nuevas usuarias en el servicio ATENPRO así como las bajas, se comunicarán a las Comunidades Autónomas y Ciudades de Ceuta y Melilla de conformidad con las instrucciones que faciliten al respecto la FEMP y el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

Madrid, 27 de julio de 2012

POR LA F.E.M.P.

POR EL MINISTERIO DE SANIDAD,
SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD

Ángel Fernández Díaz
Secretario General de la FEMP

Blanca Hernández Oliver
Delegada del Gobierno para la
Violencia de Género

ANEXO I

PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES DE ALTAS

ALTAS ORDINARIAS EN EL SERVICIO

Este procedimiento hace referencia a la tramitación de las solicitudes de las víctimas de la violencia de género que cuenten con de orden de protección o medida de alejamiento en vigor.

Asimismo, se tramitarán por el presente procedimiento aquellas en las que la orden de protección o medida de alejamiento no se encuentre vigente por alguna de las siguientes razones:

- El plazo de duración de la pena o medida de alejamiento haya finalizado.
- Por no haberse acordado en el proceso judicial.
- **Impresos:** Se cumplimentarán los impresos: Solicitud de Alta, LOPD, Ficha datos Usuaría, Ficha de recursos.

Las entidades prestadoras del servicio comprobarán que se han cumplimentado correctamente los impresos y en particular que en la Ficha datos Usuaría, se ha marcado la causa por la que no cuenta con medida cautelar de alejamiento/orden de protección entre las señaladas.

- **Duración del servicio:** La concesión se hará por un plazo de un año; transcurrido éste se evaluará su continuidad de conformidad con el procedimiento ordinario, siempre y cuando cumpla con los requisitos requeridos con carácter general.

ALTAS EXCEPCIONALES EN EL SERVICIO

Este procedimiento hace referencia a la tramitación de las solicitudes de las víctimas de la violencia de género que aún no hayan interpuesto denuncia. En estos supuestos, el servicio se prestará, con carácter excepcional y temporal, a las mujeres que acrediten los demás requisitos exigidos para acceder a este servicio, y respecto de las cuales se haya emitido un informe, por los Servicios Sociales/Servicios de Igualdad de la administración pública autonómica o local competente.

- **Informe de Servicios Sociales/Servicios de Igualdad:** En este informe se hará constar que la mujer está participando en un programa de intervención con víctimas de violencia de género puesto en marcha por las citadas administraciones y que ha dado muestras de su efectiva adhesión a dicho programa. La adhesión al programa de intervención se valorará teniendo en cuenta circunstancias tales como la asistencia de la mujer a las citas programadas por los Servicios Sociales/Servicios de Igualdad de la administración pública autonómica o local competente, la participación en los programas puestos en marcha con la finalidad de procurar su recuperación integral, el mantenimiento de un contacto continuado con los Servicios Sociales/Servicios de Igualdad, etc.

Las actuaciones y medidas desarrolladas por los Servicios Sociales/Servicios de Igualdad de la administración pública autonómica o local competente que estén atendiendo a la usuaria estarán encaminadas a facilitarle atención y lograr su recuperación integral y, en su caso, a que ésta interponga la denuncia correspondiente por hechos constitutivos de violencia de género.

- **Impresos** Se utilizarán los impresos: Solicitud de Alta, LOPD, Ficha datos Usuaria (no se cumplimentará los apartados: Datos del agresor y Medidas judiciales), Ficha de recursos, Anexo Alta excepcional.

Autorización previa: Para tramitar el alta en el servicio telefónico ATENPRO, los Servicios Sociales/Centros de Igualdad de las entidades locales enviarán, por correo electrónico, el Anexo de Alta excepcional junto con el informe de los Servicios Sociales/Servicios de igualdad a la Federación Española de Municipios y Provincias. Una vez que la solicitud obtenga la autorización de la Comisión de

Seguimiento del Servicio, las entidades prestadoras del mismo se pondrán en contacto con los Servicios Sociales/Centros de Igualdad para recabar el resto de documentación necesaria para la prestación del servicio.

- **Duración del servicio:** El alta se realizará por un año, transcurrido el cual se evaluará la continuidad por otro año más, de conformidad con el procedimiento previsto para altas excepcionales en el servicio.

ANEXO II

PROCEDIMIENTO DE BAJA EN EL SERVICIO

BAJA POR LOS SERVICIO SOCIALES/DE IGUALDAD

Los centros de servicios sociales/servicios de igualdad emitirán la orden de baja en el servicio cuando la usuaria deje de cumplir alguno de los requisitos de acceso, cuando el resultado de la valoración periódica, considere que no procede la permanencia en el servicio o cuando la usuaria así lo solicite.

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

BAJA POR LAS ENTIDADES PRESTADORAS

La entidad prestadora del servicio procederá a dar de baja en el servicio en los supuestos de incumplimiento reiterado, por parte de la usuaria, de sus obligaciones de colaboración para hacer posible la prestación del servicio, de acuerdo con el siguiente procedimiento:

- Si se suceden tres llamadas de seguimiento consecutivas de las previstas en el Protocolo de Actuación sin lograr contactar con la usuaria, se recurrirá a otras personas de contacto facilitadas por la usuaria (tales como familiares, vecinos/as y amistades).
- Si a pesar de todos los esfuerzos, se mantiene la ausencia de contacto con la usuaria, la entidad pondrá esta situación en conocimiento del personal de servicios sociales/servicios de igualdad que tramitó el alta, con la finalidad de contrastar los números de teléfono disponibles, e indicarles la necesidad de que adviertan a la usuaria que la falta de contacto con el Centro de Atención puede dar lugar a su baja en el servicio.

- Transcurrida una semana desde la intervención del personal de servicios sociales/ servicios de igualdad sin que se produzca el contacto, o si no se tienen novedades de dicho personal en el plazo señalado, la usuaria causará baja en el servicio, correspondiendo a la entidad prestadora comunicarla al personal de servicios sociales/ servicios de igualdad que tramitó el alta.
- En el supuesto de que se recupere el contacto con una usuaria a través de la intervención de los servicios sociales/ servicios de igualdad y en la siguiente comunicación de seguimiento volviera a darse el caso de no contacto, se procederá de conformidad con lo indicado en los párrafos anteriores una segunda vez. De reiterarse consecutivamente una tercera vez la pérdida de contacto, la usuaria causará baja en el servicio.
- El procedimiento descrito es extensible al resto de supuestos en que por el incumplimiento de sus obligaciones de colaboración, la usuaria imposibilita la prestación del servicio (entre otros, la falta de respuesta a las citas para la reparación y sustitución de terminales, etc.), tras un primer intento de contacto sin haber obtenido respuesta por parte de la usuaria, se reiterará a las 24 horas, y de no conseguirse, se recurrirá a otras personas de contacto facilitadas por la usuaria.
- A partir de este momento se procederá conforme a lo indicado anteriormente.

ANEXO III

PROCEDIMIENTO PARA LA VALORACIÓN DE LA CONTINUIDAD EN EL SERVICIO

La permanencia en el servicio de todas las usuarias se evaluará con carácter anual desde la fecha de alta de conformidad con el siguiente procedimiento:

- La entidad prestadora del servicio informará a los Servicios Sociales/Servicios de Igualdad la necesidad de valorar la continuidad en el servicio de aquellas usuarias respecto de las que se cumpla un año desde el alta en el mismo, con una antelación de 15 días respecto de dicha fecha.
- El personal de los Servicios Sociales/ Servicios de Igualdad dispondrá de un plazo máximo de un mes desde la citada comunicación para llevar a cabo la valoración y trasladar el resultado de la misma a la entidad prestadora.
- Transcurrido dicho plazo, si la entidad prestadora del servicio no obtiene respuesta de los Servicios de Sociales/ Servicios de Igualdad, procederá a realizar una comunicación urgente, indicando que si en dos días no se tramita la continuidad, la usuaria causará baja en el servicio.

El presente procedimiento será igualmente de aplicación para las valoraciones anuales posteriores.