

**XXXIII JORNADAS DE COORDINACIÓN DE  
DEFENSORES DEL PUEBLO**

**Atención a mujeres y menores  
víctimas de violencia de género**

**Documento de síntesis**





## NOTA PRELIMINAR

Finalizada la redacción de este Documento de Síntesis, se publicó, en el Boletín Oficial del Estado del sábado 4 de agosto de 2018, 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. Algunas de las disposiciones contenidas en este Real Decreto-ley inciden sobre aspectos analizados en el Documento, afectando, también, al contenido de los pronunciamientos finales.

En el momento de materializar la remisión del Documento, el Real Decreto-ley se encuentra pendiente de convalidación por parte del Congreso de los Diputados, lo que proyecta una incógnita sobre el alcance de su virtualidad. Igualmente se desconoce si su convalidación, de producirse, va a ser seguida por su tramitación como Proyecto de Ley, lo que daría lugar a la posibilidad de modificar su contenido, a través de la presentación de enmiendas parlamentarias.

Todo ello aconseja mantener el texto tal y como ha sido redactado, dejando constancia de la posibilidad de su modificación durante el transcurso de las Jornadas de Alicante, si la evolución las circunstancias señaladas en el párrafo anterior lo hiciera aconsejable.





## ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO .....	1
PRESENTACIÓN .....	3
1. EL DERECHO A LA INFORMACIÓN .....	5
1.1 Canales de información y asesoramiento personalizado.....	5
1.2 Webs de las administraciones públicas competentes .....	8
2. LA ACTIVACIÓN DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA: LA DETECCIÓN Y LA ATENCIÓN INMEDIATA .....	8
2.1 La detección policial y la detección por la denuncia policial o judicial .....	9
2.2 La detección en los servicios sanitarios .....	10
2.3 La detección y activación de los recursos por los centros de atención a la mujer y servicios sociales .....	10
2.4 Mediación familiar.....	11
3. PRESUPUESTO PARA EL RECONOCIMIENTO Y EJERCICIO DE LOS DERECHOS: LA ACREDITACIÓN DE LA CONDICIÓN DE VÍCTIMA DE VIOLENCIA DE GÉNERO .....	12
4. LA ASISTENCIA SOCIAL INTEGRAL .....	14
5. LA ACOGIDA EN LOS CENTROS ESPECIALIZADOS DEPENDIENTES DE LA ADMINISTRACIÓN COMPETENTE .....	15
6. LA ASISTENCIA SANITARIA Y PSICOLÓGICA ESPECIALIZADA .....	16
7. EL DERECHO A LA ASISTENCIA JURÍDICA ESPECIALIZADA Y GRATUITA .....	17
7.1 Contenido del derecho de asistencia jurídica .....	17
7.2 Garantías de la asistencia jurídica .....	18
8. RECURSOS ESPECIALIZADOS SOCIOLABORALES.....	19
9. RECURSOS ESPECIALIZADOS ECONÓMICOS: AYUDAS SOCIOECONÓMICAS .....	21
10. RENTA ACTIVA DE INSERCIÓN.....	23
11. ACCESO A LA VIVIENDA Y RESIDENCIAS PÚBLICAS PARA MAYORES.....	24
11.1 El acceso a viviendas protegidas.....	24
11.2 El acceso a residencias públicas para mayores.....	25
12. SERVICIO DE TELEASISTENCIA MÓVIL PARA VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO .....	26
13. DISPOSITIVO TELEMÁTICO DE LOCALIZACIÓN .....	26
14. QUEJAS EN EL ÁMBITO JUDICIAL .....	27
15. COORDINACIÓN INSTITUCIONAL .....	28
16. VÍCTIMAS MENORES DE EDAD.....	31
16.1 Ámbito familiar.....	32
16.1.1 Visitas entre agresor y menores. Revisión de sentencias judiciales .....	32
16.1.2 Puntos de encuentro familiar.....	35
16.2 Ámbito educativo.....	36
16.2.1 Escolarización inmediata en caso de violencia de género .....	36



16.2.2	Violencia de género en las aulas.....	36
16.3	Ámbito sanitario .....	38
16.4	Ámbito social.....	39
16.5	Menores huérfanos .....	39
17.	PRONUNCIAMIENTOS Y PROPUESTAS COMUNES DE CARÁCTER GENERAL.....	40
18.	PRONUNCIAMIENTOS Y PROPUESTAS COMUNES DE CARÁCTER ESPECÍFICO .....	41
18.1	El derecho a la información .....	41
18.2	La activación de los recursos del sistema: la detección y la atención inmediata .....	42
18.3	Presupuesto para el reconocimiento y ejercicio de los derechos: la acreditación de la condición de víctima de violencia de género .....	42
18.4	La atención social integral .....	43
18.5	La acogida en los centros especializados dependientes de la administración competente.....	43
18.6	La asistencia sanitaria y psicológica especializada .....	44
18.7	El derecho a la asistencia jurídica especializada y gratuita .....	44
18.8	Recursos especializados sociolaborales .....	45
18.9	Recursos especializados económicos: ayudas socioeconómicas.....	45
18.10	Renta activa de inserción .....	46
18.11	Acceso a la vivienda y residencias públicas para mayores.....	47
18.12	Servicio de teleasistencia móvil para víctimas de violencia de género.....	47
18.13	Dispositivo telemático de localización .....	48
18.14	Quejas en el ámbito judicial .....	48
18.15	Coordinación institucional.....	48
18.16	Víctimas menores de edad .....	49
18.16.1	Ámbito familiar.....	49
18.16.1.1	Visitas entre agresor y menores. Revisión de sentencias judiciales....	49
18.16.1.2	Puntos de Encuentro Familiar .....	50
18.16.2	Ámbito educativo .....	50
18.16.2.1	Escolarización inmediata en caso de violencia de género.....	50
18.16.2.2	Violencia de género en las aulas .....	50
18.16.3	Ámbito sanitario .....	51
18.16.4	Ámbito social .....	51
18.16.5	Menores huérfanos.....	51



## PRESENTACIÓN

La violencia de género es uno de los ataques más flagrantes a los derechos fundamentales como la libertad, la igualdad, la vida y la seguridad y la no discriminación proclamados en nuestra Constitución. Este ataque constituye además una violación grave de los derechos humanos de las mujeres y un obstáculo fundamental para la realización de la igualdad entre mujeres y hombres. Los poderes públicos no pueden ser ajenos a este hecho. Esos mismos poderes públicos tienen, conforme a lo dispuesto en el artículo 9.2 de la Constitución, la obligación de adoptar medidas de acción positiva para hacer reales y efectivos dichos derechos, removiendo los obstáculos que impiden o dificultan su plenitud.

Reconociendo esta realidad y en cumplimiento de la obligación de garantizar los derechos constitucionales de quienes, directa o indirectamente, sufren las consecuencias de este tipo de violencia, la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre de medidas de protección integral contra la violencia de género, pretende «proporcionar una respuesta global a la violencia que se ejerce sobre las mujeres» que, en la actualidad, se ha hecho extensiva a las personas menores a su cargo.

En efecto, la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género, constituye el marco normativo regulador en nuestro país, de las actuaciones de los poderes públicos en materia de violencia de género y desde su aprobación, se han dado pasos muy importantes en su desarrollo y cumplimiento, como ha sido la aprobación de Planes de Acción e instrumentos de coordinación y seguimiento, siempre con el último objetivo de conseguir la erradicación de la violencia de género.

A pesar del tiempo transcurrido desde su aprobación y las novedades legislativas producidas tanto en el marco europeo como a nivel nacional, el hecho de que, pese a estos avances legales en la lucha contra la violencia de género, las mujeres sigan siendo controladas, amenazadas, agredidas y asesinadas, motiva que se haya planteado la necesidad de la modificación, actualización y adaptación del texto legal citado, así como la conveniencia de abordar nuevos desarrollos normativos.

En relación a la normativa internacional, en especial, cabe citar el Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra la mujer y la violencia doméstica, conocido como Convenio de Estambul, de 11 de mayo de 2011, que ha sido ratificado por el Reino de España con fecha 18 de marzo de 2014, entrando en vigor el 1 de agosto de ese mismo año, siendo el primer instrumento europeo de carácter vinculante en materia de violencia contra la mujer y violencia doméstica y el tratado internacional de mayor alcance para hacer frente a esta grave violación de los derechos humanos.

Igualmente, hay que destacar la Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012, en la que se establecen normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos, que ha sido incorporada al ordenamiento jurídico español mediante la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito.

En cuanto a la normativa nacional, han sido especialmente relevantes la modificación de la Ley Orgánica 1/2004, por la Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia y la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, que extiende a las hijas e hijos de mujeres víctimas la consideración de víctimas de violencia de género, y les otorga la misma protección que a sus madres.

Asimismo, el 28 de septiembre de 2017, se aprobó por el Pleno del Congreso de los Diputados el Pacto de Estado en materia de Violencia de Género, elaborado por la Subcomisión creada al efecto en el seno de la Comisión de Igualdad, que propone y promueve una serie de actuaciones, agrupadas según el tipo de políticas públicas y que se han concretado en 214 medidas.



Pues bien, las defensorías de los derechos fundamentales y libertades públicas de España han llevado a cabo la elaboración de informes a fin de valorar las medidas de protección integral contra la violencia de género previstas en la Ley Orgánica, por cuanto que este indeseable fenómeno, de arraigadas raíces socioculturales, socava los cimientos vitales de quienes lo sufren y arroja a las fronteras de la exclusión social a sus miembros más débiles. Por ello, más allá de su represión penal, en la lucha contra la violencia de género es crucial la intervención de la Administración a favor de la autonomía e independencia social de la víctima.

Las mujeres sin formación ni empleo o con ingresos precarios, las que asumen cargas familiares, las que afrontan las barreras de una discapacidad, las que están ancladas a culturas patriarcales, las mayores, las de entornos rurales, las extrañadas de sus países de origen son, en suma, aquellas sobre las que, por partir de una situación de desventaja social, son más virulentos los efectos de la violencia machista y más limitadas sus capacidades para superarlos.

Los informes elaborados por las defensorías de los derechos y libertades en España así lo reflejan. La realidad expuesta en cada uno, al margen de algunas disparidades organizativas, permiten extraer algunas conclusiones de conjunto.

La primera, que las víctimas de violencia de género son muy visibles, pero enormemente anónimas y desconocidas. De hecho, consideramos que hay pocos datos, que se trata de un problema escasamente planteado ante las defensorías por sus víctimas y, por ello, con menor tratamiento y presencia que el que revelan las quejas en otras materias.

La segunda, que el verdadero talón de Aquiles de la protección a las víctimas, el respaldo a su recuperación integral mediante la consecución de su independencia y autonomía y la superación de circunstancias precarias, sigue siendo la ineficacia de las medidas de inserción sociolaboral y de acceso a una vivienda, por infradotación presupuestaria. Grave problema que perpetúa la dependencia de las ayudas sociales y reduce a las víctimas a la resignación de la supervivencia.

Y la tercera, las complejidades derivadas de la confluencia de competencias estatales, autonómicas y locales, que exigen una mejora de la cooperación, la coordinación y la lealtad institucional, básicas para la completa eficacia del sistema y para que sus mecanismos puedan operar en beneficio de la víctima.

Todo ello será examinado en el presente documento, a la luz de las consideraciones presentadas por las defensorías, poniendo especial acento en los problemas revelados como comunes y generales, con preferencia a las particularidades de cada territorio, de los que se han derivado una serie de propuestas consensuadas, unas de carácter general y otras de carácter particular, tendentes a la superación de esas problemáticas. Es preciso tener en cuenta que dichas propuestas responden a una valoración general del estado de la cuestión en el conjunto de Comunidades Autónomas, y que soslayan, en consecuencia, las diferencias territoriales de aspectos singulares. Por esta razón, se debe hacer constar que no todas las propuestas son igualmente aplicables a todos los territorios, en la medida en que en algunos de ellos las deficiencias detectadas ya están encauzadas.

Con ello se ha querido primar una visión general del estado de la cuestión en los distintos territorios, por encima de visiones segregadas, que hubieran impedido, dadas las diferencias territoriales en aspectos singulares referidos a la atención a las mujeres víctimas de violencia de género, la elaboración de unas propuestas globales para todo el territorio español.



## 1. EL DERECHO A LA INFORMACIÓN

La información constituye un presupuesto esencial para abrir la puerta al posible ejercicio de cualquier derecho y, cuando de potenciales víctimas de violencia de género se trata, una premisa de capital importancia como instrumento con virtualidad para precaver nefastos desenlaces y/o mitigar sus consecuencias.

Informar, dar a conocer, desentrañar el camino, sus dificultades y sus alternativas y además hacerlo con las garantías adecuadas de tiempo y rigor, es, nada más y nada menos, que el pilar sobre el que podrán cimentarse pretensiones legítimas, así como orientar adecuadamente la elección de la afectada entre las diferentes opciones y alternativas del Sistema.

La existencia de información, no ya general sino particularizada y de asesoramiento, su accesibilidad, es decir, que pueda hacerse llegar a todas las posibles destinatarias (especialmente a las afectadas por discapacidad o diversidad funcional y a aquellas cuyas circunstancias personales y sociales se lo dificulten) y que sea plena e integral, son exigencias que contempla expresamente tanto la LO 1/2004 (artículo 18), como las correlativas leyes autonómicas en materia de lucha contra la violencia de género, que recogen el derecho a la información entre los reconocidos a las mujeres víctimas de tal violencia.

El ejercicio del derecho a la información es en numerosas ocasiones previo a la interposición de una denuncia o a la detección de la situación de violencia de género, razón por la cual no precisa acreditar la condición de víctima. Es obligación y responsabilidad institucional de las diversas administraciones públicas facilitar individualizadamente a las demandantes a través de los diferentes centros de información a la mujer, de forma presencial o telefónica y, en general, propiciarlo mediante la publicidad de los recursos (medidas, derechos y ayudas) en las páginas web de las administraciones públicas competentes e incluso promoviendo campañas de divulgación informativa y concienciación social.

Las consideraciones contenidas en los documentos remitidos por cada una de las defensorías de España, acerca de si el ejercicio del derecho a la información por sus titulares cuenta con los medios de garantía adecuados a que se refiere la Ley, así como sobre las deficiencias que, en su caso, obstarían o dificultarían el mismo, valoradas de forma conjunta, nos permiten alcanzar las conclusiones que siguen:

### 1.1 CANALES DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO PERSONALIZADO

#### **Artículo 18. Derecho a la información**

1. Las mujeres víctimas de violencia de género tienen derecho a recibir plena información y asesoramiento adecuado a su situación personal, a través de los servicios, organismos u oficinas que puedan disponer las Administraciones Públicas.

Dicha información comprenderá las medidas contempladas en esta Ley relativas a su protección y seguridad, y los derechos y ayudas previstos en la misma, así como la referente al lugar de prestación de los servicios de atención, emergencia, apoyo y recuperación integral.

2. Se garantizará, a través de los medios necesarios, que las mujeres con discapacidad víctimas de violencia de género tengan acceso integral a la información sobre sus derechos y sobre los recursos existentes. Esta información deberá ofrecerse en formato accesible y comprensible a las personas con discapacidad, tales como lengua de signos u otras modalidades u opciones de comunicación, incluidos los sistemas alternativos y aumentativos.

3. Asimismo, se articularán los medios necesarios para que las mujeres víctimas de violencia de género que por sus circunstancias personales y sociales puedan tener una



mayor dificultad para el acceso integral a la información, tengan garantizado el ejercicio efectivo de este derecho.

En cumplimiento de la previsión legal, todas las administraciones públicas han canalizado esta obligación a través de las diferentes redes de centros de información a la mujer y de líneas telefónicas gratuitas, encargadas de prestar la información y el asesoramiento especializado, sin perjuicio, en todo caso, de la obligación, en su ámbito de actuación, que incumbe a los cuerpos y fuerzas de seguridad y al personal sanitario que intervengan en cada caso concreto.

### **Centros de información a la mujer**

Como destaca alguno de los informes recibidos, los centros de información a la mujer constituyen, en muchas ocasiones, —particularmente cuando no precede la denuncia ni ha tenido lugar intervención policial y/o sanitaria—, «la primera toma de contacto de la mujer víctima de violencia de género con la Administración» y el lugar en que, por excelencia, la atención es presencial y personalizada.

**Distribución territorial:** Con diferentes denominaciones y ámbito territorial, los informes de las distintas defensorías reseñan la existencia de este tipo de centros, bien dependientes de la administración autonómica y con ubicación física en las capitales de provincia y adicionalmente en alguna otra localidad relevante, bien de ámbito comarcal, para mancomunidades de municipios o municipal.

La información obtenida revela diversidad de cobertura territorial, con carencias en lo que atañe a municipios sin la condición de capital de provincia, en algunos casos con servicios centralizados que dificultan el acceso a un importante volumen de población potencialmente usuaria.

**Régimen horario de funcionamiento y celeridad en la atención:** Aunque en algunos de los centros de información autonómicos de las capitales de provincia el servicio se presta todos los días del año durante las 24 horas, existen otros en los que el servicio está limitado a una concreta franja horaria. Es decir, no todos los CIM prestan un servicio permanente y continuado.

Por su parte, la agilidad para la atención a las peticionarias es valorada de forma diversa en los diferentes informes de las defensorías, a saber:

- En alguno (Comunitat Valenciana), se destaca que la atención inicial es inmediata cuando se trata de los centros 24 horas, aunque se añade que, en cambio, las demoras se producen para dar continuidad a la atención y orientación inicial, es decir, en los seguimientos posteriores.
- En otros (Aragón), el tiempo de espera para la primera atención abarca una horquilla de 1 a 9 días, a pesar de lo cual al Justicia no le constan quejas alusivas a disfunciones en su actividad y funcionamiento.
- En Canarias, el Diputado del Común alude a insuficiencia de personal en los servicios especializados, que funda en su alta demanda, con demoras de hasta 2 y 3 meses y que, a la postre, no solo sufren las usuarias, sino que también perjudica el desempeño profesional del personal que lo presta.
- El Defensor del Pueblo, por su parte, se refiere a la tardanza y mala gestión en las citas solicitadas a los centros de información a la mujer.



**Calidad de la información y asesoramiento y formación del personal:** Requiere la Ley que la información sea plena y el asesoramiento personalizado, es decir, que comprenda las medidas legales de protección y seguridad aplicables a la peticionaria y los derechos correlativos, con ofrecimiento simultáneo, en su caso, de los servicios procedentes (de atención, emergencia, apoyo y recuperación integral). El asesoramiento ha de ser integral (psicológico, social, educativo, familiar y jurídico) e individualizado.

El aspecto central a examinar en el servicio que prestan los centros de información a la mujer es, precisamente, el de la calidad de la información y asesoramiento que dispensan a sus usuarias, es decir, si dicha información es completa y personalizada. Más allá de la cobertura territorial e incluso de la celeridad de su respuesta, es importante el acierto en la orientación, en suma, la profesionalización de su personal que permita detectar la envergadura de la situación planteada, enfocarla correctamente y, en su caso, activar o derivar a los recursos oportunos, así como, en todo caso, poner a disposición de la consultante todos los elementos que le permitan conocer y decidir en consecuencia de forma autónoma. La formación del personal repercute en la calidad de la información y en la adecuación del asesoramiento.

Refieren los informes de las defensorías que las administraciones públicas no cumplen con su obligación legal en materia del derecho a la información, al haber detectado en la práctica «múltiples problemas relacionados con la debida información y asistencia de las víctimas de violencia de género», siendo inadecuada la información ofrecida por las siguientes razones:

- Falta de coordinación de las redes de los recursos de información y acogida de las mujeres víctimas.
- Falta de formación específica del personal que presta servicios en los correspondientes centros de información, que repercute en la claridad de la información suministrada y en la comprensión de sus derechos por las víctimas, así como da lugar a la atención por profesionales con falta de habilidades y de sensibilidad y, a la postre, a maltrato institucional sobre las mujeres y los menores víctimas de violencia de género.
- Escaso personal especializado, específicamente en relación a la atención a mujeres con discapacidad.
- Falta de estabilidad y variabilidad del personal en los servicios de información, así como incluso externalización de los recursos.
- Falta de equipos de atención integral en los pueblos y en determinadas poblaciones.

**Accesibilidad de la información y asesoramiento:** El único apunte específico es el que aporta el Diputado del Común, concretado en la falta de formación en la atención a mujeres con diversidad funcional y sus especificidades, apreciando que la información disponible no se encuentra adaptada a todos los supuestos, dado que no existen folletos informativos de lectura fácil, en sistema braille para víctimas con dificultad visual, ni se cuenta con una web de fácil acceso y entendimiento de los recursos.

No obstante, de lo expuesto en el apartado referido a la distribución territorial de los centros, se extrae igualmente la dificultad en el acceso a la información presencial de las mujeres de entornos rurales.

### **Líneas telefónicas 016 y 900 autonómicos:**

Los servicios de atención telefónica a disposición de las personas consultantes en materia de violencia de género a que aluden los informes de las defensorías (estatal y autonómicos) son gratuitos, funcionan las 24 horas al día los 365 días del año y prestan asesoramiento,



coordinación, apoyo emocional e intervención en situación de emergencia, activando todo el sistema de protección.

Mientras en algunos informes se puntualiza que sus profesionales son expertos, tampoco faltan otros en los que se alude como defecto a la falta de un protocolo de actuación que forme o especialice al personal en casos de violencia de género, así como a la mejora del sistema de protección del anonimato.

En algunos informes se indica que el servicio telefónico cuenta con accesibilidad para discapacidad auditiva o lingüística, o que funciona en 51 idiomas, mientras que no constan estas apreciaciones en otros.

## **1.2 WEBS DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS COMPETENTES**

En lo que atañe a la información general, no personalizada, brevemente apreciamos, al hilo conjunto de las referencias de los informes, tres aspectos:

- Que han de contar con la opción «salida rápida», en aras de la seguridad personal de la persona consultante.
- Que mientras algunas están actualizadas otras no son revisadas de forma oportuna.
- Que se trata de un recurso necesario en los tiempos contemporáneos de tecnología digital, pero ineficaz e inaccesible para las mujeres mayores y del ámbito rural. En este sentido expone el Valedor do Pobo que el servicio de asesoramiento jurídico *on line* supone una barrera tecnológica para dichos sectores de población.

## **2. LA ACTIVACIÓN DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA: LA DETECCIÓN Y LA ATENCIÓN INMEDIATA**

La detección de un posible caso de violencia de género ha de obtener la pertinente respuesta administrativa, mediante la activación de los recursos que el sistema ha previsto para la atención y protección a las mujeres víctimas de violencia de género.

La detección puede tener lugar a través de la intervención policial (con o sin denuncia), a través de los servicios sanitarios, por la vía de los servicios especializados en la atención a las víctimas (teléfonos y centros específicos), así como ponerse de relieve en el ámbito educativo.

Detectar, darse cuenta o descubrir la existencia de una situación violenta o de maltrato del tipo aludido, así como atender la revelada por la propia víctima, requiere sentar sobre tres pilares la adecuada intervención frente a la misma:

- Formación: La debida formación de los operadores sanitarios, policiales y jurídicos (como dice la LO 1/2004, en su Exposición de Motivos, «responsables de la obtención de pruebas y de la aplicación de la ley»), sin olvidar la formación del personal educativo.
- Unidad de actuación: La homogeneidad de actuación en cada ámbito, trazada en los pertinentes protocolos, así como el efectivo cumplimiento de los mismos.
- Coordinación: La coordinación entre organismos que permita impulsar de oficio la intervención automática y sistemática de los distintos recursos y servicios que en cada momento han de entrar en juego (punto que se analiza en el apartado 15).



En resumen, es importante que el operador esté formado para identificar y tratar el supuesto y que la administración haya trazado la ruta para su debida canalización o tratamiento.

## **2.1 LA DETECCIÓN POLICIAL Y LA DETECCIÓN POR LA DENUNCIA POLICIAL O JUDICIAL**

1) En cuanto a las deficiencias formativas de los miembros de los cuerpos policiales y judiciales, se revelan las siguientes:

- Necesidad de una formación más especializada de los miembros de las fuerzas y cuerpos de seguridad, tanto en la atención a las víctimas como en la redacción de la denuncia. La falta de formación perjudica la detección y consignación en el relato de los hechos que pudieran ser constitutivos de un maltrato psicológico habitual, con sus consecuencias en el proceso penal.
- Falta de habilidad para detectar la comisión de delitos a través de las redes sociales.
- Insuficiencia de la información prestada a las víctimas de violencia de género en las comisarías.
- Desconocimiento del protocolo de aplicación por los agentes que recogen la denuncia, que provoca que no activen el dispositivo de emergencia para mujeres agredidas.
- Algunos juzgados de violencia sobre la mujer no están dotados de equipos especializados ni de personal para atender a las víctimas denunciantes por maltrato psicológico habitual, lo que supone una atención inadecuada, la puesta en peligro de las víctimas y un maltrato institucional.

2) Respecto de la unidad de actuación, los cuerpos policiales cuentan con unidades específicas de atención y asesoramiento a las víctimas de violencia de género y protocolos de valoración del riesgo y para la puesta en marcha de la acción inmediata, dando lugar al ofrecimiento y a la derivación a sus recursos de la afectada (traslado al centro pertinente, asignación de protección y seguimiento, dispositivos telemáticos, etc.).

El Defensor del Pueblo destaca los siguientes:

- Protocolo de coordinación, colaboración y derivación entre profesionales que abordan la violencia de género y doméstica, para la prevención y detección precoz, implantado a través de la Dirección General de la Policía.
- Protocolo para la prevención y la respuesta a la violencia sexual y por motivos de género.
- No obstante, entre las disfunciones, se citan:
  - Deficiencias en el acompañamiento a las mujeres víctimas de violencia de género y a los menores por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, proponiendo la creación de la figura de acompañamiento a la mujer.
  - Necesidad de actualizar los protocolos de comunicación de las órdenes de protección.



## 2.2 LA DETECCIÓN EN LOS SERVICIOS SANITARIOS

Expresamente dice la LO 1/2004 que: «Las medidas de sensibilización e intervención contempladas en el ámbito sanitario, tienen como principal cometido optimizar la detección precoz y la atención física y psicológica de las víctimas, en coordinación con otras medidas de apoyo». Por lo que en este ámbito «se contemplan actuaciones de detección precoz y apoyo asistencial a las víctimas, así como la aplicación de protocolos sanitarios ante las agresiones derivadas de la violencia objeto de esta Ley, que se remitirán a los Tribunales correspondientes con objeto de agilizar el procedimiento judicial. Asimismo, se crea, en el seno del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud, una Comisión encargada de apoyar técnicamente, coordinar y evaluar las medidas sanitarias establecidas en la Ley».

- 1) Respecto de la formación de los profesionales sanitarios, se considera imprescindible la formación específica como forma de detección temprana de los casos de violencia de género.
- 2) En cuanto a la específica atención sanitaria, se alude a los protocolos de atención sanitaria para víctimas de violencia de género, a herramientas de detección y actuación basadas en el protocolo de atención sanitaria y al informe médico por presunta violencia de género/doméstica en personas adultas, como herramienta integrada en las aplicaciones asistenciales de atención primaria y especializada, que permite hacer un parte específico de lesiones, así como a la importancia de las campañas de cribado específicas de casos de violencia de género.

Las críticas resultantes se han ceñido a los informes médicos o partes de lesiones y son las que siguen:

- Herramienta mejorable mediante la transmisión *on line* al resto de administraciones implicadas para mejorar el acompañamiento a las víctimas.
- El sistema sanitario no tiene normalizada la existencia del recurso.
- Las derivaciones son mínimas, incluso existiendo protocolo.
- No hay implicación suficiente de los servicios sanitarios (no se cumplen los protocolos existentes, falta de personal, sobrecarga de trabajo, etc.) y solo se actúa por puro voluntarismo.

## 2.3 LA DETECCIÓN Y ACTIVACIÓN DE LOS RECURSOS POR LOS CENTROS DE ATENCIÓN A LA MUJER Y SERVICIOS SOCIALES

Los centros de atención especializada constituyen la vía principal de detección y entrada en el sistema de atención y protección de las mujeres víctimas de violencia de género, bien directamente (de manera presencial o telefónica), o por derivación efectuada tras la atención policial, desde los servicios sanitarios o desde un servicio municipal de atención familiar.

- 1) En relación con la formación de los y las profesionales del servicio, las deficiencias que se identifican son:
  - Cuestionamiento de la prestación de la atención inmediata por trabajadoras y trabajadores sociales, al considerarse un perfil inadecuado para la atención de emergencia de mujeres y menores, propugnando que se trate de psicólogos y psicólogas.



- La falta de formación específica del personal para una atención inmediata y adecuada y la ausencia de reciclaje permanente.
- La falta de continuidad del personal.

2) Por lo que atañe a su funcionamiento en la atención inicial, las principales objeciones son:

- En los momentos iniciales de crisis, se destaca la insuficiente protección de la mujer derivada cuando la necesidad de la atención inmediata se produce durante las horas nocturnas.
- En los casos de intervención de emergencia al tiempo de la denuncia, es ineficaz la abundante información proporcionada en un momento de estrés, debiendo incidirse en una intervención continuada.
- La dilación en las citas para información y orientación sin situación de urgencia, dificulta la detección de los supuestos de violencia, ya que el tiempo que transcurre disuade a las mujeres de mantenerse en su iniciativa.

En cuanto a los casos en que la atención tiene lugar en un servicio municipal de atención familiar y/o a la mujer, se objeta lo siguiente:

- Por regla general, las derivaciones desde este servicio se realizan tardíamente, por lo que muchas mujeres ya llegan en fase de urgencia.
- No existen protocolos de coordinación ni de derivación entre los servicios municipales y los centros autonómicos competentes.

Finalmente, como mecanismo al servicio de la detección, el Valedor do Pobo destaca específicamente la existencia de un convenio entre la Secretaría General de Igualdad y varias asociaciones de lucha contra la violencia de género, en cuya virtud estas pueden derivar directamente los casos que conozcan al centro de recuperación integral para mujeres víctimas de violencia de género.

## **2.4 MEDIACIÓN FAMILIAR**

La mediación es un procedimiento en el que un tercero neutral intenta que las partes, a través de la organización de intercambios en condiciones de igualdad y equilibrio, acuerden una solución al conflicto que les enfrenta. En los casos de malos tratos dicha igualdad no se garantiza, por la propia definición de violencia de género como manifestación de la discriminación, la situación de desigualdad y las relaciones de poder de los hombres sobre las mujeres.

Teniendo en cuenta lo anterior, la legislación prohíbe expresamente la mediación en esta materia, tanto en el ámbito penal como en el civil. Así pues, el artículo 87 ter de la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial, al regular la competencia de los Juzgados de la Violencia sobre la Mujer en el orden penal y civil en los casos de violencia de género, dispone expresamente en su apartado 5º que «En todos estos casos está vedada la Mediación». Veto que se cuestiona desde instancias judiciales y académicas.

A pesar de ello, alguna defensoría ha detectado casos en los que se podría estar vulnerando el derecho de las mujeres víctimas de violencia de género a no participar en procedimientos de



mediación como vía de solución de los conflictos en el ámbito familiar, y especialmente en aquellos sobre guarda y custodia de descendientes menores de edad o sobre alimentos.

Esa vulneración se produce, en la mayoría de los supuestos, dentro del procedimiento judicial por derivación del propio órgano judicial, o con ocasión de las actuaciones periciales llevadas a cabo por profesionales que, con cierta frecuencia, carecen de una adecuada formación en violencia de género, o que no cuentan con los recursos suficientes o apropiados para emprender una mínima investigación o indagación para llegar al origen del conflicto que enfrenta a las partes.

El resultado son diagnósticos clínicos que están negando la existencia de la violencia de género en numerosos conflictos de pareja por las relaciones paterno filiales, conflictos que, así concebidos, están siendo canalizados para su resolución a través de los medios e instrumentos del derecho de familia, con el absoluto abandono de las víctimas de la violencia de género, tanto de las madres como de los menores.

Las manifestaciones de las interesadas en los distintos expedientes de queja, han referido que los y las profesionales que colaboran con la Administración de Justicia realizan funciones de mediación a través de las cuales se invisibiliza a las víctimas del maltrato: se les niega el derecho a expresar la existencia de episodios de maltrato en el ámbito familiar bajo la fórmula de no hacer referencia a situaciones anteriores a la de la propia mediación. Como consecuencia de ello, no queda reflejo documental de dichas afirmaciones en el expediente de mediación.

Las mujeres manifiestan el miedo que sienten a que ese derecho a expresarse les perjudique, al poner en riesgo sus derechos de guarda y custodia sobre sus hijos e hijas.

En consecuencia, muchos de estos casos, en cuyo fondo subyace un problema de violencia de género que no se sabe diagnosticar, están siendo reconducidos a técnicas mediadoras.

### **3. PRESUPUESTO PARA EL RECONOCIMIENTO Y EJERCICIO DE LOS DERECHOS: LA ACREDITACIÓN DE LA CONDICIÓN DE VÍCTIMA DE VIOLENCIA DE GÉNERO**

#### **Artículo 23. Acreditación de las situaciones de violencia de género ejercida sobre las trabajadoras.**

Las situaciones de violencia que dan lugar al reconocimiento de los derechos regulados en este capítulo se acreditarán con la orden de protección a favor de la víctima. Excepcionalmente, será título de acreditación de esta situación, el informe del Ministerio Fiscal que indique la existencia de indicios de que la demandante es víctima de violencia de género hasta tanto se dicte la orden de protección.

#### **Artículo 26. Acreditación de las situaciones de violencia de género ejercida sobre las funcionarias.**

La acreditación de las circunstancias que dan lugar al reconocimiento de los derechos de movilidad geográfica de centro de trabajo, excedencia, y reducción o reordenación del tiempo de trabajo, se realizará en los términos establecidos en el artículo 23.

#### **Artículo 27. Ayudas sociales. Apartado tercero, segundo párrafo:**

La concurrencia de las circunstancias de violencia se acreditará de conformidad con lo establecido en el artículo 23 de esta Ley.



La Ley Orgánica estatal reconoce a la mujer víctima de violencia de género una atención especializada que califica de integral y que, a efectos prácticos, se traduce en un elenco de derechos. No obstante, el acceso a la mayoría de estos derechos —con la excepción de los recursos y servicios de información y de acogida inmediata—, además de precisar el cumplimiento de los requisitos previstos en cada caso para el derecho o prestación de que se trate, está supeditado siempre a que se acredite la condición de víctima de violencia de género por la peticionaria.

De este modo se especifica en la LO 1/2004 para los derechos laborales y de Seguridad Social de las víctimas trabajadoras (artículo 23), para los reconocidos a las funcionarias (artículo 26) y para las ayudas sociales (artículo 27.3).

La acreditación de que se ha producido una situación de violencia que, cautelar o indiciariamente, otorga a su víctima tal condición, ha de tener lugar, conforme a la ley integral, a través de dos tipos de títulos, ordinario y excepcional, respectivamente, ambos de naturaleza judicial, a saber:

- La orden de protección acordada a favor de la víctima.
- El informe indiciario del Ministerio Fiscal hasta que se dicte la anterior.

Desde algunas defensorías se ha reflexionado acerca de los instrumentos de acreditación de la condición de víctima de violencia de género previstos en la LO 1/2004, al entender que son más restrictivos que los contemplados por organismos internacionales y en algunas normativas autonómicas. Precisamente por ello se propugna la conveniencia de la reforma legislativa en este punto. Para ello se citan la normativa gallega y catalana, que prevén la acreditación de la condición de víctima de violencia de género por medios alternativos, como el informe de la Inspección de Trabajo y de la Seguridad Social o el informe médico o psicológico elaborado por persona profesional colegiada, en el que conste que la mujer ha sido atendida en algún centro sanitario por causa de maltrato o agresión machista.

Al propio tiempo se destaca una realidad, cual es la de la desprotección de la víctima en los no infrecuentes casos en que, a pesar de las circunstancias de maltrato en que vive, se resiste a interponer denuncia, ya que ello veda su derecho a acceder a recursos sociales y de protección.

Particular supuesto es el de la acreditación de la condición de víctima en el caso de los menores, que plantea el Valedor do Pobo, cuando se dicta orden de protección a favor de su madre, ya que el título judicial suele omitir sus datos de identificación, siendo preciso enfatizar la importancia de que la decisión judicial contenga esta precisión a los efectos oportunos, incluido el conocimiento por las administraciones del número de menores que ostentan la condición de víctimas.

Además de ello, en los informes confeccionados por las defensorías, se destacan los siguientes aspectos relevantes en relación con la acreditación de la condición aludida:

- Que es habitual la desestimación de la solicitud de acceso a derechos concretos por la falta de acreditación de la condición de víctima de violencia de género a través de algún documento con validez para ello, a pesar de ser restringidos.
- Que existen disfunciones en los supuestos en que la brevedad temporal de la pena impuesta al condenado impide que la prestación solicitada por la víctima sea reconocida antes de la extinción de aquella. La propuesta en este caso pasa por agilizar la tramitación administrativa, así como por establecer un «nuevo sistema de acreditación mediante la capacitación de entidades de la Administración», en todo caso para las prestaciones más urgentes.



- Que los servicios especializados autonómicos constatan que la práctica totalidad de certificados acreditativos de la condición de víctima que expiden a instancia de aquellas, tienen por finalidad tramitar la RAI, inscribirse como demandante de vivienda y acceder a otros derechos económicos.

## 4. LA ASISTENCIA SOCIAL INTEGRAL

### **Artículo 19. Derecho a la asistencia social integral.**

1. Las mujeres víctimas de violencia de género tienen derecho a servicios sociales de atención, de emergencia, de apoyo y acogida y de recuperación integral. La organización de estos servicios por parte de las Comunidades Autónomas y las Corporaciones Locales, responderá a los principios de atención permanente, actuación urgente, especialización de prestaciones y multidisciplinariedad profesional.
2. La atención multidisciplinar implicará especialmente:
  - a) Información a las víctimas.
  - b) Atención psicológica.
  - c) Apoyo social.
  - d) Seguimiento de las reclamaciones de los derechos de la mujer.
  - e) Apoyo educativo a la unidad familiar.
  - f) Formación preventiva en los valores de igualdad dirigida a su desarrollo personal y a la adquisición de habilidades en la resolución no violenta de conflictos.
  - g) Apoyo a la formación e inserción laboral.
5. También tendrán derecho a la asistencia social integral a través de estos servicios sociales los menores que se encuentren bajo la patria potestad o guarda y custodia de la persona agredida. A estos efectos, los servicios sociales deberán contar con personal específicamente formado para atender a los menores, con el fin de prevenir y evitar de forma eficaz las situaciones que puedan comportar daños psíquicos y físicos a los menores que viven en entornos familiares donde existe violencia de género.

Tras dar a conocer el maltrato sufrido, es minoritario el porcentaje de mujeres que ingresan en un centro especializado o, dicho de otra forma, la mayoría de las mujeres víctimas de violencia de género no hace uso de tal ingreso, valiéndose de sus recursos propios para alejarse del agresor.

Los posibles servicios y recursos que comprende la atención a las víctimas, distintos del ingreso en centro especializado, cuando la intervención no es urgente, se canalizan en un plan de intervención y de seguimiento que ha de comprender las medidas para su protección y seguridad, la ayuda jurídica, la atención psicológica de mujeres y de sus hijos e hijas, la atención educativa de estos últimos, la inclusión sociolaboral de las mujeres, además de la información sobre solicitud de ayudas y ejercicio de derechos, particularmente los económicos y de acceso a la vivienda.

Dejando a un lado los posibles defectos en la información facilitada (que ya examinamos en el punto primero) y cuestiones relacionadas con la formación y especialización del personal de los centros de atención, así como los relativos a la actuación coordinada y en colaboración de estos servicios con otros organismos, las deficiencias planteadas por las defensorías en cuanto a esta atención, son las siguientes:



- Carencia de un Plan de Intervención bien trabajado y personalizado para la víctima y menores.
- Fracaso en la consecución de los objetivos marcados en la mayoría de las intervenciones de normalización de la situación, de la autonomía personal y de recuperación e integración social y familiar, a pesar de la intervención integral en los ámbitos social, jurídico y psicológico, por razones tales como la falta de vivienda y trabajo para la víctima.
- Demoras en las citas de seguimiento.
- Atención psicológica insuficiente.

## 5. LA ACOGIDA EN LOS CENTROS ESPECIALIZADOS DEPENDIENTES DE LA ADMINISTRACIÓN COMPETENTE

### **Artículo 19. Derecho a la asistencia social integral.**

1. Las mujeres víctimas de violencia de género tienen derecho a servicios sociales de atención, de emergencia, de apoyo y acogida y de recuperación integral.

En los casos en que, valorado el riesgo de la víctima, la intervención es urgente o cuando aquella carece de recursos que le permitan sobrevivir de forma autónoma, tiene lugar su traslado a centros especializados: centros de emergencia, casas de acogida o pisos tutelados.

Mientras los primeros buscan resolver la seguridad de la familia (mujer y, en su caso, hijos) de forma inmediata y breve, los segundos proporcionan una residencia temporal a la unidad familiar sin medios, pudiendo desembocar, en una última fase, en el alojamiento también transitorio en un piso tutelado, hasta conseguir (y esta es la principal dificultad) la autonomía pretendida para el núcleo familiar.

La violencia de género causa sus mayores estragos cuando la víctima pertenece a un estrato socioeconómico bajo y sus efectos son devastadores cuando, además de carecer de formación cualificada y/o de empleo, es extranjera y/o carece de red social de apoyo y/o pertenece a una cultura de corte patriarcal.

Estos contextos, en ponderación con el riesgo, obligan a apartar a la mujer de la influencia peligrosa de su entorno más cercano o, simplemente, a facilitarle un cobijo del que carece, mientras se ponen en marcha los medios de transición destinados a ayudarla a mudar el sometimiento por la independencia vital. No debe extrañar por ello, la especial dificultad que entraña el éxito de una empresa de esta magnitud cuando pretende ir más allá de ofrecer un techo temporal y seguridad a corto plazo, sin dotar a las medidas oportunas de un presupuesto relevante; como tampoco sorprende que el perfil mayoritario de las ocupantes de estos recursos sea el de mujeres en riesgo de exclusión social con hijos a cargo y en mayor número, extranjeras.

Las apreciaciones contenidas en los informes emitidos por las defensorías, inciden en las carencias de funcionamiento de los centros que a continuación se relacionan:

- Insuficiente ratio de personal.
- Convenio de personal distinto al de otros centros similares.
- Bajo abono por plaza ocupada en comparación a otros centros similares.
- Falta de especialización y formación específica del personal, fundamentalmente para la atención a menores.



- Carencia de plan de intervención bien trabajado y personalizado, lo que conlleva una deficiente atención a las víctimas, sin que tenga lugar una valoración integral de sus necesidades, capacidades y deficiencias, haciendo imposible la elaboración de un proyecto personal adaptado.
- Necesidad de unificar la documentación exigida a las víctimas para tramitar el acceso a recursos específicos como centros de acogida.
- Falta de seguridad y de protección.
- Saturación de estos recursos por falta de plazas y por superación del tiempo máximo de estancia debido a las dificultades para atender la necesidad de vivienda de la víctima y el acceso a su autonomía.
- Dificultad de comunicación con mujeres extranjeras, ya que no en todos los centros se dispone de traductores.
- Las mujeres con enfermedad mental y/o adicciones no cuentan con recursos alternativos a los centros de acogida existentes y estos no están preparados para atender a usuarias con estas patologías o problemáticas, lo que perjudica tanto al recurso como a la mujer.

## 6. LA ASISTENCIA SANITARIA Y PSICOLÓGICA ESPECIALIZADA

La violencia de género, como todo comportamiento violento ejercido por una persona sobre otra, tiene relevancia por cuanto provoca un resultado dañoso sobre su víctima y, por ende, produce consecuencias sobre su vida o sobre su salud, física y/o psíquica. No en vano dice la LO 1/2004 que la violencia de género contemplada en la misma «comprende todo acto de violencia física y psicológica» (artículo 1.3) y, partiendo de ello, contempla en el ámbito sanitario actuaciones de detección precoz y apoyo asistencial a las víctimas, «así como la aplicación de protocolos sanitarios ante las agresiones derivadas de la violencia objeto de esta Ley, que se remitirán a los Tribunales correspondientes con objeto de agilizar el procedimiento judicial».

Las comunidades autónomas han aprobado protocolos y guías para la actuación sanitaria ante la violencia de género en los que se asume la importancia de la detección precoz, la necesidad de la coordinación con el personal de otras especialidades y de trabajo social. También se dan a conocer los recursos disponibles para la atención integral, contemplando, en caso de sospecha de malos tratos, la comunicación de la misma a la fiscalía y, si fuera evidente el maltrato, la cumplimentación del parte de lesiones y su remisión al juzgado de guardia.

En cuanto a las **deficiencias apreciadas en la atención sanitaria** de las víctimas, se consignan estas:

- La falta de formación del personal sanitario en las actuaciones del protocolo.
- La escasa activación de la derivación al juzgado o a las fuerzas y cuerpos de seguridad del estado.
- La existencia de partes de lesiones cuyo contenido no es lo suficientemente concluyente.

En lo que se refiere a la **asistencia psicológica**, se resalta lo siguiente:

- La necesidad de mayor dotación de profesionales, encontrándose saturados los servicios por la gran demanda.



- El escaso tiempo que se dedica a la víctima en las sesiones de intervención psicológica, no garantiza su recuperación emocional.
- El nivel de atención no es el mismo en todos los servicios especializados.
- Existe carencia de recursos para la atención a víctimas con problemáticas asociadas.

En cuanto a los **menores**:

- Se reclama un especial acento en su atención, como víctima por derecho propio y se plantea la problemática de la necesidad de contar con la autorización del padre maltratador para su tratamiento.
- Por lo que atañe al Protocolo común para la actuación sanitaria ante la violencia de género, del año 2012, el Defensor del Pueblo refiere haber iniciado actuaciones dirigidas a conocer si tras la Ley 26/2015, de 28 de julio, de protección de la infancia, se ha actualizado y desarrollado para adaptarse a los casos de violencia doméstica contra menores de edad.

## 7. EL DERECHO A LA ASISTENCIA JURÍDICA ESPECIALIZADA Y GRATUITA

### Artículo 20. Asistencia jurídica.

1. Las víctimas de violencia de género tienen derecho a recibir asesoramiento jurídico gratuito en el momento inmediatamente previo a la interposición de la denuncia, y a la defensa y representación gratuitas por abogado y procurador en todos los procesos y procedimientos administrativos que tengan causa directa o indirecta en la violencia padecida. En estos supuestos, una misma dirección letrada deberá asumir la defensa de la víctima, siempre que con ello se garantice debidamente su derecho de defensa. Este derecho asistirá también a los causahabientes en caso de fallecimiento de la víctima, siempre que no fueran partícipes en los hechos. En todo caso, se garantizará la defensa jurídica, gratuita y especializada de forma inmediata a todas las víctimas de violencia de género que lo soliciten.

2. En todo caso, cuando se trate de garantizar la defensa y asistencia jurídica a las víctimas de violencia de género, se procederá de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1/1996, de 10 enero, de Asistencia Jurídica Gratuita.

3. Los Colegios de Abogados, cuando exijan para el ejercicio del turno de oficio cursos de especialización, asegurarán una formación específica que coadyuve al ejercicio profesional de una defensa eficaz en materia de violencia de género.

4. Igualmente, los Colegios de Abogados adoptarán las medidas necesarias para la designación urgente de letrado de oficio en los procedimientos que se sigan por violencia de género.

### 7.1 CONTENIDO DEL DERECHO DE ASISTENCIA JURÍDICA

Conforme al artículo 20 LO 1/2004, en el contenido de la asistencia jurídica a las víctimas de violencia de género podemos distinguir los siguientes derechos:

- 1) De asesoramiento jurídico, en el momento inmediatamente previo a la interposición de la denuncia, que, conforme a la ley, es gratuito.
- 2) De defensa y representación en todos los procesos y procedimientos administrativos que tengan causa directa o indirecta en la violencia padecida y por un mismo letrado,



garantizándose la defensa jurídica gratuita y especializada de forma inmediata a las solicitantes, con independencia de los recursos para litigar de la víctima.

En este sentido, la remisión a la Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita, supone acudir a su artículo 2.g, que en su vigente redacción dispone que:

Con independencia de la existencia de recursos para litigar, se reconoce el derecho de asistencia jurídica gratuita, que se les prestará de inmediato, a las víctimas de violencia de género, de terrorismo y de trata de seres humanos en aquellos procesos que tengan vinculación, deriven o sean consecuencia de su condición de víctimas, así como a los menores de edad y las personas con discapacidad intelectual o enfermedad mental cuando sean víctimas de situaciones de abuso o maltrato.

Este derecho asistirá también a los causahabientes en caso de fallecimiento de la víctima, siempre que no fueran partícipes en los hechos.

A los efectos de la concesión del beneficio de justicia gratuita, la condición de víctima se adquirirá cuando se formule denuncia o querrela, o se inicie un procedimiento penal, por alguno de los delitos a que se refiere esta letra, y se mantendrá mientras permanezca en vigor el procedimiento penal o cuando, tras su finalización, se hubiere dictado sentencia condenatoria. El beneficio de justicia gratuita se perderá tras la firmeza de la sentencia absolutoria, o del sobreseimiento definitivo o provisional por no resultar acreditados los hechos delictivos, sin la obligación de abonar el coste de las prestaciones disfrutadas gratuitamente hasta ese momento.

En los distintos procesos que puedan iniciarse como consecuencia de la condición de víctima de los delitos a que se refiere esta letra y, en especial, en los de violencia de género, deberá ser el mismo abogado el que asista a aquélla, siempre que con ello se garantice debidamente su derecho de defensa.

## 7.2 GARANTÍAS DE LA ASISTENCIA JURÍDICA

Para garantizar una adecuada asistencia jurídica a las víctimas es imprescindible la formación específica en violencia de género de los letrados adscritos al turno de oficio pertinente y la adopción por los colegios de abogados de las medidas que aseguren la designación urgente de letrado de oficio para los procedimientos por violencia de género.

Pues bien, a pesar de que en algún informe se destaca la importante labor de todos los organismos públicos para asegurar la asistencia jurídica gratuita y especializada a las víctimas de violencia de género, como parte de una asistencia integral y coordinada, los incumplimientos legales que se extraen de las consideraciones aportadas no son ni pocos ni irrelevantes y podemos sintetizarlos en los siguientes:

- Incumplimiento del deber de prestar asistencia jurídica por falta de personación del letrado durante la interposición de denuncia.
- La asistencia jurídica carece de la inmediatez exigible, debido a la dificultad de los servicios especializados para comunicar con los letrados del turno de oficio y localizarlos, cuando se activa el dispositivo de emergencia, así como la dificultad para contactar en ocasiones sucesivas.
- Lenguaje de los letrados falto de claridad y no adaptado a la situación social, lo que genera confusión en las asistidas.
- El turno de oficio especializado es el mismo para víctimas y agresores.
- Falta de formación específica de algunos de los letrados adscritos al turno de oficio de violencia de género, sin que dicha formación esté garantizada.



- Falta de diligencia de algunos de dichos letrados en el cumplimiento del trabajo; y comisión de negligencias profesionales graves.
- Los letrados no informan a las extranjeras en situación irregular de sus derechos legales para la regularización.
- Por lo que atañe a las deficiencias manifestadas al tiempo de interposición de la denuncia, el Síndic de Greuges de Cataluña relaciona las que siguen:
  - Falta de privacidad por la toma de declaración en una sala común.
  - No se prioriza a las víctimas en este tipo de denuncia, ni aunque acuda acompañada de profesionales de los centros de acogida o de los servicios sociales municipales.
  - El personal que recoge la denuncia no cuenta con formación especializada ni sensibilización.
  - No se hace constar la habitualidad, con sus consecuencias posteriores.
  - No se recogen los testimonios de menores y/o víctimas de maltrato en edad permitida.
  - Aunque se adjudica de forma inmediata al letrado que asistirá a la mujer, en la práctica es muy difícil que esta y el letrado puedan hablar antes de la comparecencia para prepararla, así como en ocasiones se induce a la mujer a no esperar su llegada.
  - En el caso de denunciadas extranjeras, falta personal traductor.
- Se alude igualmente, entre las consideraciones del presente apartado, a las siguientes deficiencias y necesidades del sistema:
  - En la valoración del riesgo, la necesidad de revisar sus criterios, la formación del personal que lo realiza, la forma de pasar de un nivel a otro y su temporalidad.
  - La omisión de la obligación de valoración del riesgo de los menores.
  - La actualización y adaptación del Protocolo de las Oficinas de Asistencia a Víctimas y el Protocolo de los Institutos de Medicina Legal al contenido del Protocolo para la valoración policial del nivel de riesgo de violencia de género (Defensor del Pueblo).
  - La dotación insuficiente de medios materiales y humanos a las unidades integrales de valoración forense.
  - La falta de capacitación de las unidades integrales de valoración forense para la valoración de la violencia psíquica, subestimando la referida por la víctima, con consecuencias perjudiciales en el informe emitido.
  - La adecuación de los sistemas informáticos para recoger los datos específicos de las víctimas de violencia de género, mujeres y menores.
- Respecto de la fiscalía se reclama una mayor presencia en sala en la toma de declaración de la víctima, se critica la propuesta de medidas tipo y se aprecia la inaplicación de la petición de la privación de la patria potestad o de la suspensión del régimen de visitas para el agresor.

## **8. RECURSOS ESPECIALIZADOS SOCIOLABORALES**

### **Artículo 22. Programa específico de empleo.**



En el marco del Plan de Empleo del Reino de España, se incluirá un programa de acción específico para las víctimas de violencia de género inscritas como demandantes de empleo.

Este programa incluirá medidas para favorecer el inicio de una nueva actividad por cuenta propia.

Existen amplios recursos sociolaborales previstos para propiciar la inserción laboral y la formación para el empleo de las mujeres víctimas de violencia de género con dificultades para alcanzar su autonomía económica y, con ello, su independencia vital, así como subvenciones a empresas para fomentar la contratación de las víctimas. Todo ello con sustento en el artículo 22 LO 1/2004 y el Real Decreto 1917/2008, de 21 de noviembre, por el que se aprueba el programa de inserción sociolaboral para mujeres víctimas de violencia de género.

El programa en cuestión, establece como medidas:

- Un itinerario de inserción sociolaboral individualizado realizado por personal especializado.
- Un programa formativo específico.
- Incentivos para favorecer el inicio de una nueva actividad por cuenta propia.
- Incentivos para facilitar la movilidad geográfica.
- Incentivos para compensar diferencias salariales.
- Convenios con empresas para facilitar la contratación de mujeres víctimas violencia de género y su movilidad geográfica.

Sin embargo, cuando hablamos del trabajo, ese derecho-deber constitucional sujeto a una oferta escasa pero imprescindible para obtener a cambio de su desempeño la remuneración que permita la satisfacción de las necesidades propias y de la unidad familiar y, en todo caso, para la atención del propio sustento, todas las medidas y recursos se tornan gotas de agua en un océano inmenso.

Carecer de formación académica o capacitación profesional, no contar con recursos económicos ni red familiar y social de apoyo, tener cargas familiares, una discapacidad, desconocer el idioma o pertenecer a entornos culturales o geográficos concretos, convierten en un esfuerzo titánico la lucha de quienes, por su condición de mujeres y de víctimas de violencia, resultan mano de obra poco atractiva para un mercado laboral con excedente de oferta precaria.

Aun así, el empeño merece la pena por cuanto es necesario tomar conciencia de que de él depende la recuperación de estas mujeres y su integración social.

Las medidas del programa presentan, sin embargo, una problemática común que, cómo no, se resume en su falta de dotación presupuestaria, y así, el programa de inserción sociolaboral es calificado de ineficaz por el Defensor del Pueblo, por falta de dotación presupuestaria. No hay financiación para sus medidas, lo que afecta a todo el territorio nacional.

Particularmente en Andalucía, los convenios y subvenciones con empresas para facilitar la contratación de mujeres víctimas de violencia de género no han tenido lugar por falta de desarrollo del procedimiento de cobro de las subvenciones previstas. De tal modo que la Consejería de Empleo en dicha comunidad instó al SEPE en 2016 a dotar las subvenciones solicitadas con los fondos necesarios.

Se reseña igualmente la realización de actuaciones por el Defensor del Pueblo, ante la Administración autonómica andaluza y el SEPE desde 2014, a causa de la falta de créditos



específicos para sufragar las becas por participación en cursos de formación profesional para el empleo e incentivos al desplazamiento para compensar diferencias salariales.

Desde otra perspectiva se alude a los siguientes obstáculos:

- La escasa utilidad de los talleres de ocupación para conseguir empleo.
- La incompatibilidad de los horarios de los cursos de formación con los horarios escolares o de guardería, agravada por las distancias del desplazamiento.
- La práctica imposibilidad de conseguir el informe de «difícil empleabilidad» del servicio de empleo autonómico.
- La necesidad de mecanismos de coordinación específicos entre los y las tutoras especializadas del servicio público de empleo autonómico y el personal responsable de los centros de atención integral y/o de exclusión social.
- La falta de convenios adecuados al perfil mayoritario de las mujeres, con el servicio público de empleo autonómico y con las agencias de desarrollo local.
- La necesidad de convenios laborales que otorguen preferencia a las víctimas en el acceso al empleo, ante la falta de bolsas de trabajo específicas, de forma que se garantice el acceso prioritario en los programas municipales de empleo.
- La importancia de implementar la figura de los insertores laborales en los servicios específicos de la red de atención.

Para terminar, hemos de aclarar que ninguna incidencia relevante se ha reflejado en lo que atañe a los derechos de las funcionarias públicas ni a los derechos laborales y de seguridad social de las trabajadoras víctimas de violencia de género.

## 9. RECURSOS ESPECIALIZADOS ECONÓMICOS: AYUDAS SOCIOECONÓMICAS

### **Artículo 27. Ayudas sociales.**

1. Cuando las víctimas de violencia de género careciesen de rentas superiores, en cómputo mensual, al 75 por 100 del salario mínimo interprofesional, excluida la parte proporcional de dos pagas extraordinarias, recibirán una ayuda de pago único, siempre que se presuma que debido a su edad, falta de preparación general o especializada y circunstancias sociales, la víctima tendrá especiales dificultades para obtener un empleo y por dicha circunstancia no participará en los programas de empleo establecidos para su inserción profesional.
2. El importe de esta ayuda será equivalente al de seis meses de subsidio por desempleo. Cuando la víctima de la violencia ejercida contra la mujer tuviera reconocida oficialmente una minusvalía en grado igual o superior al 33 por 100, el importe sería equivalente a 12 meses de subsidio por desempleo.
3. Estas ayudas, financiadas con cargo a los Presupuestos Generales del Estado, serán concedidas por las Administraciones competentes en materia de servicios sociales. En la tramitación del procedimiento de concesión, deberá incorporarse informe del Servicio Público de Empleo referido a la previsibilidad de que por las circunstancias a las que se refiere el apartado 1 de este artículo, la aplicación del programa de empleo no incida de forma sustancial en la mejora de la empleabilidad de la víctima.



La concurrencia de las circunstancias de violencia se acreditará de conformidad con lo establecido en el artículo 23 de esta Ley.

4. En el caso de que la víctima tenga responsabilidades familiares, su importe podrá alcanzar el de un período equivalente al de 18 meses de subsidio, o de 24 meses si la víctima o alguno de los familiares que conviven con ella tiene reconocida oficialmente una minusvalía en grado igual o superior al 33 por 100, en los términos que establezcan las disposiciones de desarrollo de la presente Ley.

5. Estas ayudas serán compatibles con cualquiera de las previstas en la Ley 35/1995, de 11 de diciembre, de Ayudas y Asistencia a las Víctimas de Delitos Violentos y contra la Libertad Sexual.

La LO 1/2004 regula, como derecho económico de las víctimas de violencia de género que acrediten insuficiencia de recursos y especiales dificultades para obtener un empleo, una ayuda social.

Tal y como dice su Exposición de Motivos:

Para garantizar a las víctimas de violencia de género que carezcan de recursos económicos unas ayudas sociales en aquellos supuestos en que se estime que la víctima debido a su edad, falta de preparación general especializada y circunstancias sociales no va a mejorar de forma sustancial su empleabilidad, se prevé su incorporación al programa de acción específico creado al efecto para su inserción profesional. Estas ayudas, que se modularán en relación a la edad y responsabilidades familiares de la víctima, tienen como objetivo fundamental facilitarle unos recursos mínimos de subsistencia que le permitan independizarse del agresor; dichas ayudas serán compatibles con las previstas en la Ley 35/1995, de 11 de diciembre (RCL 1995, 3319), de Ayudas y Asistencia a las Víctimas de Delitos Violentos y Contra la Libertad Sexual.

Las aportaciones para la subsanación y mejora de esta ayuda que reseñan los informes de las defensorías pueden reducirse a las siguientes:

1) Requisitos para su reconocimiento:

- Son necesarios criterios más claros y comunes para todo el Estado en lo que atañe a las beneficiarias de dichas ayudas. Deben establecerse con claridad las incompatibilidades.
- Se requiere flexibilizar los requisitos, ya que algunas mujeres no pueden acceder por no figurar como desempleadas, aunque sus ingresos sean inferiores a los establecidos en el RD 1452/2005, de 2 de diciembre, de desarrollo del artículo 27.

2) Defectos de tramitación y procedimiento:

- Dilaciones en su tramitación, incumpliendo los plazos establecidos, debidas a la falta de personal.
- En materia de valoración de las circunstancias sociales, la falta de habilitación para que los servicios sociales generales y/o especializados puedan emitir informes acreditativos de dichas circunstancias, formando parte del expediente final de certificación emitido por el servicio de empleo autonómico para la concesión de dicha ayuda.
- La necesidad de mejorar los mecanismos de control y seguimiento de tales ayudas entre las administraciones con competencia en su tramitación.



- 3) Infradotación presupuestaria: la falta de dotación presupuestaria a nivel estatal hace inefectivas algunas de estas ayudas e impide que las administraciones autonómicas las otorguen correctamente y en cantidad suficiente.

Dentro de las ayudas sociales, algunos informes aluden a las concedidas por emergencia social y el Valedor do Pobo cita las ayudas económicas periódicas para víctimas de violencia de género previstas en la Ley gallega 11/2007, consistente en una ayuda mensual durante 12 meses y dotada con 3 millones de euros al año de fondos propios de la comunidad autónoma.

Otras comunidades autónomas, en la normativa reguladora de las denominadas renta de garantía de ingresos, o rentas mínimas de inserción social, etc. contemplan la situación de las mujeres víctimas de violencia de género, como solicitantes y beneficiarias de estas prestaciones, cuya regulación y cuantía difiere, en gran medida, de unas comunidades a otras.

Por su parte, el Síndic de Greuges considera necesario reforzar la atención de menores que hayan sido víctimas de violencia de género y con necesidades especiales en familias acogedoras, ofreciendo prestaciones o recursos que contribuyan a un óptimo crecimiento en el nuevo entorno familiar.

## 10. RENTA ACTIVA DE INSERCIÓN

El Real Decreto 1369/2006, de 24 de noviembre, regula, dentro de la acción protectora por desempleo, una ayuda específica denominada renta activa de inserción, dirigida a las personas desempleadas con especiales necesidades económicas y dificultad para encontrar empleo, que adquieran el compromiso de realizar determinadas actuaciones favorecedoras de su inserción laboral. Contempla como beneficiarias a las trabajadoras desempleadas menores de 65 años que, al tiempo de la solicitud de incorporación, tengan acreditada por la administración competente la condición de víctima de violencia de género o doméstica —salvo cuando convivan con el agresor— y estén inscritas como demandantes de empleo, siempre que no tengan derecho a las prestaciones o subsidios por desempleo o a la renta agraria y carezcan de rentas que superen mensualmente el 75 por ciento del salario mínimo interprofesional.

Como excepción para percibir la renta activa de inserción, las víctimas de violencia no precisan, como se exige a los restantes beneficiarios generales, ni ser mayores de 45 años, ni encontrarse inscritas como demandantes de empleo un mínimo de doce meses ininterrumpidos, sin que tampoco obste para ello el que hayan sido beneficiarias de tal renta en los 365 días naturales anteriores a la fecha de solicitud del derecho a la admisión al programa.

El derecho solo puede ser reconocido en tres ocasiones, contemplando también el Real Decreto, a favor de las víctimas, una ayuda suplementaria por cambio de residencia.

Algún informe destaca que a efectos de la RAI, la acreditación de la condición de víctima de violencia puede tener lugar mediante sentencia firme o resolución judicial, orden de protección, informe del Ministerio Fiscal, o certificación de los servicios sociales de la administración pública en la que se exponga la situación de especial vulnerabilidad de la persona por ser víctima de violencia de género, para señalar que ello, en definitiva, respaldaría la conveniencia de ampliación de los títulos por los que se puede acreditar dicha condición, en los diversos ámbitos, en un sentido menos circunscrito que el contemplado en el artículo 23 LO 1/2004.

Respecto de esta renta los informes concretan sus sugerencias de mejora en los puntos que, para evitar reiteraciones, han sido remitidos a los apartados finales de pronunciamientos de las defensorías.



## 11. ACCESO A LA VIVIENDA Y RESIDENCIAS PÚBLICAS PARA MAYORES

### **Artículo 28. Acceso a la vivienda y residencias públicas para mayores.**

Las mujeres víctimas de violencia de género serán consideradas colectivos prioritarios en el acceso a viviendas protegidas y residencias públicas para mayores, en los términos que determine la legislación aplicable.

### 11.1 EL ACCESO A VIVIENDAS PROTEGIDAS

La LO 1/2004, dentro de los derechos económicos, otorga a las mujeres víctimas de violencia de género la consideración de «colectivos prioritarios en el acceso a viviendas protegidas».

Si tomamos en consideración que tales derechos económicos, en realidad, se traducen en meras ayudas sociales de subsistencia destinadas a mujeres en auténtica situación de precariedad y que el acceso a una vivienda protegida está supeditado, por remisión, a lo que «determine la legislación aplicable», que será la de cada comunidad autónoma, los pretendidos derechos económicos, en realidad, ni garantizan la independencia de la víctima respecto del agresor, en el primer caso, ni les ofrecen otra cosa que inciertas esperanzas, en el segundo.

De este modo lo reflexiona el Defensor del Pueblo cuando afirma que la LO «deja al arbitrio de la normativa autonómica o estatal la regulación del acceso a viviendas protegidas de víctimas de violencia de género».

Partiendo de esta premisa, el requisito específico necesario para que la unidad familiar de una mujer en situación de violencia de género pueda optar a una vivienda protegida por la vía prioritaria reservada al desafortunado colectivo en el que su agresor la ha situado —al margen, como es obvio, de la concurrencia de otros requisitos, como los de umbral de renta y cierto tiempo de empadronamiento en el municipio— es, precisamente, el de que tenga dicha condición y pueda acreditarla por los medios legales, es decir, mediante orden de protección o sentencia judicial firme.

Esta exigencia es considerada como una falla en el sistema —tal y como ha reconocido el Observatorio de la Violencia de Género— en la medida en que impide valerse de un instrumento vital para la ruptura de la situación violenta a aquellas mujeres que, temerosas del desamparo a que pueda abocarlas la pérdida de un techo —desgraciado pero cierto—, no se deciden a denunciar la violencia sin la seguridad del acceso a otro.

Y es que la condición de víctima acreditada no supone, en la práctica, más que el derecho a formar parte de un colectivo prioritario en el acceso a vivienda social, cuya materialización está condicionada a que en el territorio de residencia existan viviendas destinadas al mismo y a que las disponibles basten para cubrir la eventual demanda.

De este modo, el verdadero escollo aflora en los recursos públicos que las administraciones destinan a la satisfacción de esta necesidad, claramente insuficientes —salvo excepciones—, a pesar de que en todas las leyes autonómicas se reproduce el reconocimiento de la violencia de género como criterio prioritario para ostentar el derecho a disfrutar de una vivienda asequible, digna y adecuada, imponiendo a la administración pública el deber de su garantía. Este acceso a una vivienda, que puede tener lugar a través de diversos instrumentos públicos, sigue siendo incierto para las víctimas de violencia

Tratándose de viviendas de protección pública específicamente destinadas a este colectivo, a través del criterio preferencial de baremación, la posibilidad está circunscrita al número de viviendas disponibles y asignadas al mismo, ya en régimen de alquiler, ya en el de compraventa,



ya en el mixto de alquiler con opción a compra. Es constatable la escasez de viviendas utilizables, por superar la demanda al cupo de las que se destinan a este fin. En algunas comunidades autónomas no se edifican nuevas viviendas públicas, por lo que no existe oferta ni para este colectivo ni para ningún otro; en el caso de las bolsas de viviendas en régimen de alquiler social, también se aduce que, en la actualidad, dada la situación de crisis económica, se ha optado por priorizar las adjudicaciones para atender los desahucios derivados de procedimientos de ejecución hipotecaria que, de este modo, han preterido el derecho de las víctimas de violencia.

En el plano opuesto, justo es reflejar que a nivel municipal no faltan ayuntamientos que contemplan y aplican una reserva especial de pisos de alquiler social para víctimas de violencia de género.

Otro inconveniente para el acceso a una vivienda pública es el requisito de inscripción en el registro público de demandantes pertinente, para lo cual ha de contar con una antigüedad en el padrón del municipio, de la que en ocasiones carece, bien por su trayectoria vital previa, bien por haber accedido al empleo en una localidad diferente o incluso por estimar preferible residir en una población distinta a la de su agresor.

Como alternativa a las dificultades en la adjudicación de vivienda protegida, algunas comunidades autónomas refuerzan la vía del apoyo económico al alquiler de viviendas privadas, existiendo igualmente bonos al alquiler.

En cuanto a las ayudas del Plan Estatal de fomento de alquiler de viviendas, cuya subvención al alquiler se cofinancia en parte por el Estado y en parte por cada comunidad autónoma, hay que destacar que aun siendo una vía posible de acceso, no está específicamente destinado a las víctimas de violencia, razón por la cual han de cumplir los requisitos generales de acceso y solo en alguna comunidad autónoma se contempla eximir a este colectivo del umbral de renta mínimo o de otros requisitos de acceso a viviendas protegidas, como es no ser titular de otra vivienda o tener un derecho legal de uso y disfrute.

Finalmente, dejamos constancia de la conveniencia de que la normativa en materia de vivienda pública prevea la posibilidad de la permuta de una vivienda pública ya adjudicada cuando existan razones de integridad física y psicológica de la beneficiaria víctima de violencia de género.

## **11.2 EL ACCESO A RESIDENCIAS PÚBLICAS PARA MAYORES**

La LO 1/2004 otorga igualmente a las mujeres víctimas de violencia de género la consideración de «colectivos prioritarios en el acceso a residencias públicas para mayores», también en este caso «en los términos que determine la legislación aplicable».

Pues bien, no hemos encontrado en ninguno de los informes recibidos referencia alguna a la existencia de legislación autonómica que prevea la posibilidad de reserva de plazas residenciales para mujeres mayores en situación de violencia de género.

Únicamente en el caso de Aragón se alude a la Orden de 16 de abril de 2015 del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia, que regula el régimen de acceso y adjudicación de plazas de servicios de estancia diurna asistencial, estancia diurna ocupacional y alojamiento ofertados por el Gobierno de Aragón y que reconoce entre sus beneficiarios a las mujeres mayores y mujeres con discapacidad víctimas de violencia, para las que resulte más idóneo el alojamiento en un centro residencial. Para ello es preciso contar con la oportuna valoración social y obtener la resolución favorable del Instituto Aragonés de la Mujer, que dará lugar a la adjudicación inmediata de plaza. También se hace referencia a la existencia de alojamientos alternativos específicos para mujeres mayores de 65 años del Ayuntamiento de Zaragoza.



Una vía posible para el acceso residencial de mujeres mayores víctimas de violencia, común a todo el Estado, vendría dada como recurso del Sistema de la Dependencia, tramitado y reconocido mediante la calificación de emergencia social.

## 12. SERVICIO DE TELEASISTENCIA MÓVIL PARA VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

El servicio ATENPRO para víctimas de violencia de género, dependiente del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, a través de la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, es una modalidad basada en tecnologías de comunicación telefónica móvil y de telelocalización telefónica que ofrece a las víctimas de la violencia de género que cuenten con una orden de protección o medida de alejamiento una atención inmediata y a distancia, asegurando una respuesta rápida a las eventualidades que puedan acontecerles las 24 horas del día, los 365 días del año e independientemente del lugar donde se encuentren.

Su funcionamiento, en líneas generales, se califica como eficaz, si bien no está exento de algunas carencias, que se concretan del modo siguiente:

- En ocasiones adolece de calidad en la información ofrecida, debido a la falta de especialización de algunos de sus profesionales.
- Supone riesgos para la usuaria, derivados de la constancia de su marcación en los terminales, fijos o móviles, desde los que se realiza la llamada. Puesto que técnicamente la única posibilidad actual es la del borrado manual del registro de llamada por la propia mujer, el protocolo de atención de llamadas debe contemplar la advertencia a la usuaria. Las mujeres jóvenes están familiarizadas con el uso de las nuevas tecnologías y tienen conocimiento técnico suficiente para borrar o eliminar estas llamadas del registro del terminal. En el caso de mujeres de mayor edad, cuyo conocimiento de la utilización de los terminales fijos o móviles puede ser más limitado, la situación es más compleja. La solución podrá venir dada por la implantación de los fabricantes de móviles de una tecnología que posibilitará el borrado automático.
- Se producen incidencias puntuales de imposibilidad de acceder al servicio en zonas sin cobertura de la empresa contratada, usualmente, rurales.
- Alta condicionada a la existencia de vacante cuando el cupo máximo de acceso está completo.

## 13. DISPOSITIVO TELEMÁTICO DE LOCALIZACIÓN

La Resolución de 17 de julio de 2009, de la Secretaría de Estado de Seguridad, acuerda la publicación del *Protocolo de actuación para la implantación del sistema de seguimiento por medios telemáticos del cumplimiento de las medidas de alejamiento en materia de Violencia de Género* y ordena la elaboración de las normas técnicas de desarrollo de los mismos por los cuerpos y fuerzas de seguridad del estado. El referido protocolo, aprobado por el Comité Técnico de la Comisión Nacional de Coordinación de la Policía Judicial, en la reunión de 6 de julio de 2009, tiene como finalidad garantizar y homogeneizar la plena operatividad del sistema, estableciendo pautas generales de actuación y comunicación de las personas que intervienen en estas actuaciones, así como el conocimiento por estas de su funcionamiento y virtualidad, que facilite la adecuada intervención en cada puesto concreto.



El sistema permite verificar el cumplimiento de las medidas cautelares de alejamiento de la víctima impuestas en los procedimientos que se siguen por violencia de género en que se estime oportuno, acorde con las pautas y reglas que, en su caso, establece la autoridad judicial y de conformidad con lo dispuesto en el Protocolo. Del mismo modo, el sistema proporciona información actualizada y permanente de las circunstancias que afecten al cumplimiento de las medidas impuestas, así como de las posibles incidencias, tanto accidentales como provocadas, en el funcionamiento de los elementos de vigilancia empleados. Los avisos que genera el sistema son de dos tipos: alarma y alerta, escalonados de mayor a menor riesgo. Existen dos tipos de componentes del sistema: dispositivo para el inculpado y dispositivo para la víctima.

En este contexto es importante, por tanto, realizar un seguimiento exhaustivo del correcto funcionamiento de estos dispositivos a fin de poder garantizar la seguridad de las víctimas de violencia de género. El DPE, a raíz de la tramitación de un expediente de queja, solicitó informe a la Fiscalía General del Estado que, a la vista del número de incidencias detectadas en el caso concreto, concluía con la posibilidad de que el dispositivo presentara algún tipo de problema técnico, por lo cual se remitió informe a la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género a fin de que adoptase las medidas pertinentes para solventar los fallos técnicos detectados

Por ello y debido a la importancia de este servicio para la seguridad de las víctimas, se recomendó que la comisión de seguimiento estudiase la posibilidad de impulsar mejoras técnicas aplicables al sistema de seguimiento por medios telemáticos, a fin de dotarlo de una mayor seguridad y eficacia, en beneficio y para la tranquilidad de las personas usuarias.

Asimismo, ha iniciado una investigación de oficio para conocer las circunstancias en las que se encuentra el servicio para la adjudicación de pulseras electrónicas a maltratadores con orden de alejamiento, ya que se ha tenido conocimiento de que ha quedado desierto el concurso público para adjudicar el centro que controla las citadas pulseras.

Al margen de problemas técnicos puntuales en su funcionamiento, tales como falta de cobertura en entornos rurales o de necesidad de un radio mínimo de acción que, de no darse, provoca falsas alarmas, en Andalucía y en opinión de un grupo de Policía Local especializado en violencia de género y violencia doméstica, esta medida judicial se acuerda en menos casos de los que se debiera. Alguna Defensoría sostiene que, además, en muchos casos en los que se impone se acaba retirando por problemas derivados de su funcionamiento. También se advierte sobre la posibilidad de aumento de la intranquilidad de la víctima, debido a la complejidad de comprender correctamente su uso y al requisito de participación de ambos usuarios.

## 14. QUEJAS EN EL ÁMBITO JUDICIAL

La mayoría de las quejas planteadas en relación con las disfunciones del ámbito judicial, están fundadas en el retraso en la sustanciación del proceso de violencia de género que, a su vez, trae causa de la acumulación del trabajo que pesa sobre los órganos judiciales por insuficiencia del número de tales órganos. El proceso también se ve lastrado, en su impulso, por actuaciones que han de provenir de órganos externos que también presentan demoras sustanciales por la carga de trabajo, como ocurre con el informe a cargo de las unidades de valoración integral forense.

Procedemos, en suma, a compendiar los defectos destacados en la vertiente judicial ínsita al tratamiento judicial de la violencia de género:

- Disfunciones en la actividad de los juzgados de violencia en los que se producen frecuentes cambios de las juezas o jueces adscritos a los mismos.



- Falta de formación específica del personal funcionario y del juez o jueza en el juzgado de violencia, que comporta un abordaje falto de empatía y la percepción en la víctima de trato vejatorio.
- No se toman las medidas oportunas para evitar los encuentros y el contacto visual y verbal entre víctima y agresor en sede judicial.
- Poca profesionalización del servicio de interpretación y traducción.
- Gran carga de trabajo de las unidades de valoración integral forense, que demora la emisión de sus informes, existiendo casos en que debe acudir a servicios externos para la emisión de los mismos.
- Desacreditación de los informes de valoración psicosociales elaborados por los servicios especializados, siendo necesario promover la actuación coordinada entre el juzgado de violencia y dichos servicios especializados, para el mejor enjuiciamiento del hecho.
- Necesaria coordinación de las unidades de valoración forense integral con los servicios sociales municipales, para que estos deriven los casos que no se puedan resolver bien a la fiscalía o bien a los juzgados de violencia sobre la mujer.
- En relación con los menores, se objeta la escasa adopción de medidas cautelares con respecto a los mismos, así como la necesidad de evitar un convenio de custodia compartida en los casos de mujeres víctimas de violencia de género con orden de alejamiento.

## 15. COORDINACIÓN INSTITUCIONAL

### **Artículo 19. Derecho a la asistencia social integral.**

1. Las mujeres víctimas de violencia de género tienen derecho a servicios sociales de atención, de emergencia, de apoyo y acogida y de recuperación integral. La organización de estos servicios por parte de las Comunidades Autónomas y las Corporaciones Locales, responderá a los principios de atención permanente, actuación urgente, especialización de prestaciones y multidisciplinariedad profesional.

4. Estos servicios actuarán coordinadamente y en colaboración con los Cuerpos de Seguridad, los Jueces de Violencia sobre la Mujer, los servicios sanitarios y las instituciones encargadas de prestar asistencia jurídica a las víctimas, del ámbito geográfico correspondiente. Estos servicios podrán solicitar al Juez las medidas urgentes que consideren necesarias.

5. También tendrán derecho a la asistencia social integral a través de estos servicios sociales los menores que se encuentren bajo la patria potestad o guarda y custodia de la persona agredida (...).

### **Artículo 32. Planes de colaboración.**

1. Los poderes públicos elaborarán planes de colaboración que garanticen la ordenación de sus actuaciones en la prevención, asistencia y persecución de los actos de violencia de género, que deberán implicar a las administraciones sanitarias, la Administración de Justicia, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y los servicios sociales y organismos de igualdad.

2. En desarrollo de dichos planes, se articularán protocolos de actuación que determinen los procedimientos que aseguren una actuación global e integral de las distintas administraciones y servicios implicados, y que garanticen la actividad probatoria en los procesos que se sigan.

3. Las administraciones con competencias sanitarias promoverán la aplicación, permanente actualización y difusión de protocolos que contengan pautas uniformes de



actuación sanitaria, tanto en el ámbito público como privado, y en especial, del Protocolo aprobado por el Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud.

Tales protocolos impulsarán las actividades de prevención, detección precoz e intervención continuada con la mujer sometida a violencia de género o en riesgo de padecerla.

Los protocolos, además de referirse a los procedimientos a seguir, harán referencia expresa a las relaciones con la Administración de Justicia, en aquellos casos en que exista constatación o sospecha fundada de daños físicos o psíquicos ocasionados por estas agresiones o abusos.

4. En las actuaciones previstas en este artículo se considerará de forma especial la situación de las mujeres que, por sus circunstancias personales y sociales puedan tener mayor riesgo de sufrir la violencia de género o mayores dificultades para acceder a los servicios previstos en esta Ley, tales como las pertenecientes a minorías, las inmigrantes, las que se encuentran en situación de exclusión social o las mujeres con discapacidad.

Conforme a los artículos 19 y 32 de la Ley Orgánica 1/2004, el derecho a la asistencia social integral comprende la obligación de que los servicios de las comunidades autónomas y de las corporaciones locales que la presten actúen coordinadamente y en colaboración con otros servicios públicos (cuerpos de seguridad, jueces de violencia sobre la mujer, servicios sanitarios e instituciones que prestan la asistencia jurídica a las víctimas). También comprende la obligación de elaborar planes de colaboración y desarrollarlos a través de protocolos de actuación.

Partiendo de esta obligación legal, las distintas administraciones públicas han ido adoptando planes de colaboración específicos, que han cristalizado en protocolos de actuación cuya principal finalidad —sobre el papel— es garantizar los derechos de las víctimas de violencia de género, estableciendo procedimientos de coordinación entre los distintos ámbitos de actuación.

La coordinación institucional, junto con la más específica labor de información, constituyen instrumentos de capital importancia en la garantía y eficacia del derecho de las víctimas, mujeres y personas menores bajo su potestad o guarda y custodia. Por decirlo de un modo metafórico: la coordinación debe ser el faro que ilumine y comunique entre sí los distintos senderos del camino que las víctimas se ven abocadas a recorrer.

Como la define la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (artículo 140.1.e), la coordinación garantiza la coherencia de las actuaciones de las diferentes administraciones públicas afectadas por una misma materia para la consecución de un resultado común. De ahí que se presente como una necesidad inexcusable en la atención integral a las víctimas de violencia de género, al ser diferentes las administraciones públicas competentes para dar respuesta a los diversos aspectos que tal atención engloba.

La coordinación institucional, en definitiva, precisa de una armonización superior, de una visión de conjunto prefijada, que permita la intervención automática y sistemática de los distintos recursos y servicios del engranaje, para una atención integral protocolizada, en los ámbitos judicial, policial, de atención sanitaria y social, de educación y de inserción laboral, cada uno de ellos con sus respectivos itinerarios personalizados, circuitos, procedimientos de actuación y protocolos. Todas estas actuaciones deben estar convenientemente acompañadas.

Las aportaciones ofrecidas en los informes de las diferentes defensorías consignan la existencia de protocolos de coordinación interinstitucional de ámbito autonómico, así como citan protocolos de colaboración entre administraciones, de cuya relación prescindiremos, por aparecer oportunamente referidos en cada documento.

Todos ellos responden al objetivo de delimitar el campo concreto de actuación competencial de cada recurso o servicio especializado en violencia de género y sus protocolos



internos de actuación, en conjunción con su coordinación con los restantes, de tal manera que se posibiliten circuitos de atención y asistencia y derivación entre los mismos, que eviten la victimización adicional de las mujeres. No obstante lo cual, a pesar de implicar el compromiso de las instituciones firmantes de adecuar su actuación, en los casos de violencia de género, a los pertinentes protocolos de actuación coordinada, existen casos en que dichos protocolos no han sido desarrollados aún. También se ha producido la omisión de una evaluación expresa de los resultados del Acuerdo Interinstitucional.

Son numerosos, no solo los planes y protocolos desarrollados, sino también, como indica el Defensor del Pueblo Estatal, los protocolos de mejora de la coordinación adoptados por las administraciones públicas.

A simple vista, no parece un defecto de normación protocolaria el que provocaría las posibles disfunciones en la coordinación del sistema o, al menos, no únicamente. Las administraciones —como algún informe destaca— se esfuerzan por cumplir con su obligación legal, aunque dicha coordinación no termina de ser eficiente, por razones relacionadas con deficiencias que, en algunos casos, se vinculan a la aplicación práctica de los protocolos de coordinación, precisada de mayor implicación profesional.

De este modo, al margen del desarrollo de los protocolos de coordinación que aún no lo estén, o de la observancia más o menos escrupulosa de los existentes, podría echarse en falta, más bien, una aplicación ortodoxa del principio de coordinación, en el sentido apuntado al comienzo de este epígrafe, es decir, mediante el refuerzo de un órgano que pudiera asumir la armonización de conjunto y asegurar la coherencia de las actuaciones para la consecución del resultado común de la lucha contra la violencia de género, la protección integral de sus víctimas.

En un plano más singularizado, citaremos los elementos que los informes han entendido como susceptibles de innovación o mejora:

- Modificación del protocolo de coordinación y elaboración de un «aplicativo de expediente único» que elimine desajustes de coordinación o de intercambio de información entre instituciones.
- Mejora de la colaboración institucional de las fuerzas y cuerpos de seguridad del estado con los ayuntamientos, proponiendo que la Policía Local pueda incorporarse al Sistema VioGén mediante un convenio celebrado al respecto entre cada ayuntamiento y el Ministerio del Interior.
- Mejora de la coordinación de los centros especializados de atención a la mujer con el ámbito judicial, específicamente en cuanto a superar la práctica de comunicaciones por medios obsoletos o tecnológicamente desfasados, como el fax y en cuanto a la toma en consideración de la información consignada en el informe psicosocial.
- Protocolo de coordinación entre las oficinas de atención a las víctimas del delito y los centros de atención a la mujer, en lo que atañe a las comunicaciones de altas y bajas de las órdenes de protección a los centros, incluyendo a los del ámbito municipal, para evitar el incumplimiento del envío de la relación de órdenes de protección acordadas y de las que se extinguen.
- Necesidad de mecanismos de coordinación específica entre el personal tutor especializado del servicio público de empleo autonómico y el personal responsable de los centros de atención integral y/o de exclusión social.
- En materia de barrera idiomática, se sugiere la necesidad de establecer un procedimiento de coordinación entre los servicios especializados y los de atención telefónica dotados de personal multilingüe, para garantizar la atención adecuada a mujeres extranjeras en su propio idioma.



En el ámbito de la seguridad, el Síndic en Cataluña cita la existencia, a nivel de dicha comunidad autónoma, de un sistema integral de atención a la víctima articulado a través de una única aplicación informática que posibilita cruzar por vez primera en un programa todos los datos policiales y judiciales actualizados de la víctima y su entorno. Este servicio permite a los agentes poder conocer todas las denuncias existentes, los requerimientos y las visitas a los juzgados, evitando duplicidades entre policía y administraciones locales, añadiendo que la Dirección General de la Policía ha actualizado y mejorado los protocolos de actuación con las policías locales y la Policía Autonómica, con el objetivo de potenciar la coordinación en las actuaciones policiales y el traspaso de información en materia de violencia machista.

## 16. VÍCTIMAS MENORES DE EDAD

El reconocimiento paulatino que, a nivel internacional y nacional, ha tenido el fenómeno de la violencia de género ejercida contra las mujeres, ha ido acompañado de una especial sensibilidad por incrementar la atención social e institucional a sus víctimas, traduciéndose en la aprobación de las oportunas medidas legislativas y de diferentes recursos destinados a su protección y atención.

Las nefastas consecuencias que produce la violencia de género, sin embargo, no las sufre exclusivamente la mujer, sino que también alcanzan, ineludiblemente, a los niños y niñas que conviven con el maltratador y su víctima. La conciencia de esta realidad, llevó a reconocer que en la violencia de género no hay una sola víctima: los hijos e hijas de las mujeres son tan víctimas como estas, con un alcance diferente en función de que el menor sea también el destinatario directo de las agresiones, cualquiera que sea su tipología, o, por el contrario, se reduzca su papel a ser el atemorizado testigo de la violencia ejercida contra su madre. En todo caso, estos menores viven en un ambiente con comportamientos destructivos y modelos de conductas negativas, de sometimiento a la figura masculina, cuyas consecuencias se dejarán sentir en su desarrollo y en su proceso de formación. Con la dificultad añadida de que, para los menores, la exposición a esta influencia dañina no siempre concluye cuando su madre rompe la convivencia con el maltratador, sino que este puede valerse del régimen de visitas para ejercer abusos y manipulaciones sobre aquellos, con el principal propósito de controlar o dañar a la madre.

El papel de los y las menores como víctimas colaterales en la violencia de género contra la mujer, cambió radicalmente a partir del año 2015, en que se mudó dicha concepción para pasar a considerarlos víctimas directas de tal violencia, con identidad propia y, como tales, acreedores de la correspondiente protección y amparo, extendiéndose así todo el sistema de protección a las víctimas también a los menores expuestos a dicha violencia.

Esta nueva concepción del menor como víctima directa de la violencia de género, destinatario de protección por derecho propio, vino precedida de la Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio y se consagró en la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y la adolescencia, a las que se sumó la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito.

Partiendo de este nuevo *status*, procede en este apartado poner de relieve los déficits y carencias detectados por las defensorías, en los recursos y medidas prevenidos para la protección integral de los y las menores como víctimas de violencia de género, proponiendo las mejoras necesarias para la salvaguarda de este colectivo especialmente vulnerable de la sociedad.

Nos referiremos a los principales problemas detectados en los ámbitos familiar, educativo, social y al funesto supuesto de los y las menores huérfanos por violencia de género.



## **16.1 ÁMBITO FAMILIAR**

### **16.1.1 VISITAS ENTRE AGRESOR Y MENORES. REVISIÓN DE SENTENCIAS JUDICIALES**

La violencia de género, además de ser un hecho de suma gravedad tiene una evidente repercusión en los hijos e hijas menores de edad lo que exige, entre otras medidas, la adopción de decisiones judiciales en los procedimientos que se inician por tales circunstancias o en los ya existentes con anterioridad y que se encuentren en trámite o hayan concluido por sentencia.

A pesar del elenco de normas que reconocen el derecho a relacionarse entre padres e hijos, no son escasas las voces que desde hace tiempo vienen cuestionando el ejercicio del derecho de visitas del maltratador con los hijos, argumentando para sustentar su tesis que la continuidad de las relaciones paterno-filiales en estos casos no puede estar por encima del interés superior del menor. Es de destacar especialmente el importante cuestionamiento que se da por parte de las progenitoras víctimas de violencia de género de este derecho de visitas por parte del progenitor maltratador.

Estas mismas voces se lamentan de que, por regla general, las medidas de protección hacia la mujer maltratada con la prohibición de acercarse y comunicarse con ella por parte del agresor y padre de sus hijos sean compatibles con el establecimiento de un régimen de visitas a favor del padre y en las que, entre otras medidas, se acuerda las entregas y recogidas de los niños, aun cuando las mismas se realicen por terceras personas o en un punto de encuentro familiar.

A mayor abundamiento, este sector viene proclamando la suspensión automática del derecho de visitas del maltratador con los hijos cuando la familia está siendo atendida en algunos de los recursos del sistema que tienen por misión la protección integral de las víctimas. Y ello porque el ejercicio de este derecho puede poner en peligro el objetivo de la medida, ya que el menor puede ser utilizado por el agresor para conocer dónde se encuentra el recurso en cuestión y, por consiguiente, cuál es el paradero de la víctima.

Ciertamente, el ejercicio del derecho del padre a relacionarse con sus hijos, en determinados casos y circunstancias, puede poner en peligro la vida de la mujer, que queda expuesta por la posibilidad de que a través del menor pueda conocer detalles de la dirección de la casa de acogida, centro de emergencia o piso tutelado.

El Código Civil -en sus artículos 92 y 94- abre también la posibilidad de que el Juez suspenda el régimen de visitas «si se dieran graves circunstancias que así lo aconsejen». Se trata de un precepto de gran amplitud por cuanto el concepto «graves circunstancias» incluye multitud de situaciones entre las que se encuentra, sin duda, aquella en la que haya riesgo de vida para la mujer. Las estadísticas apuntan a una escasa utilización de esta posibilidad, pues en contados casos los tribunales de justicia acuerdan suspender las visitas de los menores con el maltratador.

En todo caso, a diferencia de lo que acontece en otras cuestiones relacionadas con la familia, es escasa la jurisprudencia que contenga pronunciamientos expresos sobre la materia que abordamos por una cuestión de índole procesal. La razón estriba en que los procesos de ruptura de la pareja se ventilan por la jurisdicción civil y es en este ámbito donde el juez o las partes, mediante el convenio regulador, establecen el régimen de visitas que corresponda. Sin embargo, en los casos del régimen de visitas con riesgo para la vida de la madre, son medidas acordadas en el procedimiento penal de la instancia que no suelen llegar a la vía de recurso de casación, y por tanto al Tribunal Supremo.

Los órganos penales intervienen de oficio cuando conocen de una denuncia interpuesta por una mujer víctima de violencia de género. En estos procedimientos judiciales, el juez, de



oficio o a instancia de las víctimas (mujeres/hijos/Ministerio Fiscal, la administración de la que dependan los servicios de atención a las víctimas o su acogida, etc.):

- Podrá suspender para el inculpado por violencia de género el ejercicio de la patria potestad, guarda y custodia, acogimiento, tutela, curatela o guarda de hecho, respecto de los menores que dependan de él.
- Adoptará las medidas necesarias para garantizar la seguridad, integridad y recuperación de los menores y de la mujer, y realizará el seguimiento periódico de su evolución, tanto cuando valore la posibilidad de suspensión de patria potestad o custodia de los menores, como cuando valore la medida de suspensión del régimen de visitas, estancia, relación o comunicación del inculpado por violencia de género.
- Podrá ordenar la suspensión del régimen de visitas, estancia, relación o comunicación del inculpado por violencia de género respecto de los menores que dependan de él.
- En todo caso deberá pronunciarse sobre:
  - La pertinencia de adoptar medidas cautelares y de aseguramiento contempladas en la normativa de violencia de género (artículos 64, 65 y 66 de la Ley 1/2004, de 28 de diciembre)
  - La forma en la que se ejercerá la patria potestad y, en su caso, la guarda y custodia, el acogimiento, la tutela, la curatela o la guarda de hecho.
  - La forma en la que se ejercerá el régimen de estancia, relación o comunicación con el inculpado por violencia de género respecto de los menores que dependan del mismo.

Por otra parte, es relativamente frecuente que, durante la tramitación de un procedimiento de divorcio, separación o ruptura de la convivencia de progenitores con hijos a cargo, iniciado normalmente ante un juzgado de familia, se produzca un episodio de violencia, en cuyo caso, en función del estado procesal de aquel, procederá la inhibición al juzgado de violencia tal y como dispone el artículo 49-bis.1 de la LEC teniendo en cuenta a su vez lo previsto en el artículo 87 ter de la LOPJ.

No obstante y mientras se efectúa el trámite correspondiente, puede resultar necesaria la adopción de medidas cautelares de protección de los menores, vía a la que acude el órgano judicial haciendo uso del artículo 158 del Código Civil que prevé la intervención judicial de oficio o a instancia del menor, de cualquier pariente o persona interesada o del Ministerio Fiscal para la adopción de medidas que se consideren oportunas «a fin de apartar al menor de un peligro o de evitarle perjuicios». Queda así facultado el juez de familia para *inaudita parte* en aras al interés superior del menor, adoptar las medidas más convenientes que el caso requiera en ese momento.

Aun cuando no son numerosos los pronunciamientos del Alto Tribunal, podemos encontrar sentencias en las que, ante la existencia de episodios de violencia de género, se acuerda suspender el derecho de visitas del progenitor maltratador a favor del hijo, a pesar de la existencia del perdón de la víctima, y ello con fundamento en la propia Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, (artículo 65) cuando dispone que «El Juez podrá suspender para el inculpado por violencia de género el ejercicio de la patria potestad o de la guarda y custodia, respecto de los menores a que se refiera» y admite que «El Juez podrá ordenar la suspensión de visitas del inculpado por violencia de género a sus descendientes» (artículo 66).

El juez, no obstante, a la vista de resoluciones judiciales consultadas, no adopta una solución general, pues, como se ha mencionado con anterioridad, atiende al supuesto concreto, dado que no es lo mismo una situación de violencia reiterada que un hecho aislado o esporádico, pues en este último caso, sin perjuicio de su reprochabilidad, podría entenderse desmedida la



prohibición de cualquier relación entre el progenitor y los hijos y ser perjudicial para estos si resulta prolongada en el tiempo ya que puede producirse una afectación negativa al vínculo paterno-filial.

La adopción de un régimen de visitas no tiene por qué ser necesariamente incompatible con la necesidad de protección del menor de manera que en muchas resoluciones de los juzgados se establecen soluciones intermedias como el que las mismas tengan lugar en un punto de encuentro familiar, generalmente bajo la supervisión o tutela de un técnico, en días y horas concretos de la semana y que pueden variar para ser aumentadas, restringidas o incluso suprimidas en función de los informes periódicos emitidos por dichos organismos.

Inclusive es frecuente que, transcurrido un tiempo desde los hechos y cumplidas las responsabilidades penales, aun habiendo un antecedente de violencia de género, se alcance plena normalidad en las relaciones padre e hijos de manera que, bien a través de un procedimiento de modificación de medias, bien en aplicación de un *fallo abierto* dispuesto por el juzgador, se aplique un régimen *normalizado* al uso de visitas o se disponga un régimen de custodia compartida (preferente en Aragón) si concurren otras circunstancias que lo hagan conveniente, sin descartar a su vez la custodia individual.

De igual modo también hay supuestos en los que, habiéndose adoptado inicialmente medidas restrictivas en las relaciones entre el progenitor al que se le imputa violencia de género y los menores, si se produce la absolución mediante sentencia, estas quedan sin efecto y se establecen unas nuevas más amplias sobre custodia o visitas o se produce el restablecimiento de las que estaban vigentes si ya hubo anterior resolución judicial.

Así las cosas, desde distintos sectores se está apostando por que el derecho de visitas cuando su ejercicio pueda poner en peligro la vida de la madre se regule de manera explícita y concreta. De este modo, **demandan una reforma de la Ley de Protección Integral contra la Violencia de Género que introdujera el siguiente mandato: «en los casos de ingreso de la mujer en las casas de acogida, y durante todo el tiempo que en ellas se permanezca, queda suspendido automáticamente el régimen de visitas del padre y su familia extensa».**

No ocurre lo mismo, al parecer, con el ejercicio de la patria potestad, pues aún en casos en los que se haya producido violencia de género suele mantenerse de forma compartida entre ambos progenitores, no existiendo una afectación significativa en este sentido, salvo que por razones justificadas que afecten al caso concreto se estime que la misma, de forma total o parcial, deba ser ejercida por uno solo de ellos, en concreto por la madre.

### **El caso especial del Derecho Foral de Aragón**

Por lo que a la guarda y custodia de los hijos menores se refiere en los casos de violencia de género, con independencia del órgano judicial del que se trate, la legislación aragonesa contiene una previsión específica en el artículo 80-6 del Código Foral que dispone que:

No procederá la atribución de la guarda y custodia a uno de los progenitores ni individual ni compartida, cuando esté incurso en un procedimiento penal iniciado por atentar contra la vida, la integridad física, la libertad, la integridad moral o la libertad e indemnidad sexual del otro progenitor o de los hijos y se haya dictado resolución motivada en la que se constaten indicios fundados y racionales de criminalidad. **Tampoco procederá cuando el Juez advierta, vistas las alegaciones de las partes y las pruebas practicadas, la existencia de indicios fundados de violencia doméstica o de género.**

Por tanto, en aplicación de la legislación aragonesa resulta imposible que el juez, en medidas cautelares o sentencia, establezca una custodia ni individual ni compartida para el



progenitor causante de un hecho que pueda calificarse de violencia de género, aun cuando no hubiera mediado todavía una condena firme, siendo suficiente, como reza el precepto, que existan *indicios* de violencia de género, lo que puede incluso resultar de una declaración de investigado.

Partiendo de lo anterior, ello, sin embargo, no resulta incompatible, según la práctica judicial examinada, con el establecimiento de un régimen de visitas y comunicaciones entre dicho progenitor y el/los menores, siempre previa valoración y ponderación de las circunstancias concurrentes en el supuesto concreto, siempre y cuando no exista una orden de protección o alejamiento extensiva a los hijos que por tanto hace inviable cualquier comunicación.

No obstante y aun no existiendo la misma, puede darse el caso de que resulte igualmente conveniente que no haya contacto entre el progenitor y aquellos, para lo que se atiende, fundamentalmente, no solo a la manera en que se haya producido el hecho violento, las consecuencias del mismo y la vivencia, sino que también se tiene en cuenta su edad.

### **16.1.2 PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR**

Los puntos de encuentro familiar son servicios especializados que intervienen profesionalmente desde el ámbito psicosocial en aquellas situaciones de separación familiar en las que los contactos/relaciones de los hijos e hijas con el padre, madre o algún otro miembro de la familia presentan dificultades. Constituyen un lugar neutral en el que se lleva a cabo la intervención profesional necesaria para que la relación se produzca de manera normalizada.

La mayor parte de las personas usuarias de los puntos de encuentro ven limitado el derecho de relaciones con sus hijos o hijas conforme a una resolución judicial que impone la obligación de concurrir a dicho servicio, bien fuere solo para realizar la recogida y posterior entrega de la persona menor, bien para materializar *in situ* los encuentros en la propia sede del servicio, siendo tutelados dichos encuentros por el personal del punto de encuentro.

Estos puntos de encuentro familiar, por lo que nos interesa, son también un recurso de atención para el cumplimiento del régimen de visitas en los casos de violencia de género y órdenes de protección para las madres.

Respecto del funcionamiento de estos recursos, las quejas han puesto de manifiesto lo que los usuarios consideran falta de sensibilidad en el trato hacia sus personas. Estas reclamaciones pueden provenir tanto de las mujeres víctimas como de los agresores, alegando estos últimos un trato discriminatorio de los profesionales del recurso respecto de la relación con los hijos.

Las quejas tramitadas en algunas defensorías también han revelado como necesidades:

- La adecuación de las plantillas y la formación en violencia de género de los equipos profesionales de los PEF, habiendo manifestado usuarias víctimas de dicha violencia su malestar por el funcionamiento y por el trato recibido.
- El establecimiento de mecanismos de coordinación entre los PEF y los dispositivos de atención a las mujeres, residenciales o no.
- El control y supervisión externa de los puntos de encuentro familiar por parte de la administración competente.

Es preciso hacer constar el rechazo que desde diversos ámbitos existe a la utilización de puntos de encuentro familiar en los casos de violencia de género.

Debe darse un paso más y contemplar el derecho del menor a ser oído en la intervención que realizan los puntos de encuentro familiar, permitiéndole con ello que exprese sus vivencias,



sus sentimientos o sus padecimientos acerca del desarrollo de un régimen de visitas que ha de cumplir conforme al dictado de una resolución judicial y bajo la vigilancia y observación de los profesionales del punto de encuentro.

Se trata, en definitiva, de hacer viable que los menores usuarios de estos recursos puedan expresar sus opiniones acerca de cómo se están desarrollando las visitas con sus padres para que en los casos de que las mismas le estén acusando daños y padecimientos psicológicos se pueda proponer la revisión de la medida impuesta.

## 16.2 ÁMBITO EDUCATIVO

### 16.2.1 ESCOLARIZACIÓN INMEDIATA EN CASO DE VIOLENCIA DE GÉNERO

#### **Artículo 5. Escolarización inmediata en caso de violencia de género.**

Las Administraciones competentes deberán prever la escolarización inmediata de los hijos que se vean afectados por un cambio de residencia derivada de actos de violencia de género.

En los últimos años se han puesto en marcha distintas iniciativas en el ámbito educativo para proteger a los menores víctimas de violencia de género. Destacamos la posibilidad de escolarización inmediata de los alumnos víctimas de violencia de género en los centros docentes públicos o concertados cuando sus madres se ven obligadas a abandonar su lugar de residencia. Este cambio incluye los servicios vinculados como actividades extraescolares o servicios complementarios de comedor y transporte escolar. También la normativa sobre escolarización contempla un acceso preferente a las plazas en las escuelas o centros de educación infantil (de 0 a 3 años).

Normalmente estos procesos de escolarización se realizan sin incidencias relevantes o cualquier otro tipo de vicisitud, aunque en algunos informes se refieren problemas derivados de la solicitud por el centro educativo de la autorización paterna.

### 16.2.2 VIOLENCIA DE GÉNERO EN LAS AULAS

El aspecto más preocupante en este ámbito se refiere al incremento experimentado de violencia de género en las aulas en los últimos años.

Ciertamente la violencia contra las mujeres no se produce solo en el ámbito familiar. Este tipo de violencia está presente también en las aulas. Las recientes investigaciones revelan que chicos y chicas presentan numerosas diferencias en la percepción, vivencia, participación, gestión e intervención en las situaciones de acoso escolar.

Este tipo de maltrato se suele realizar utilizando las TIC, preferentemente a través de las redes sociales, las cuales han transformado la forma en que chicos y chicas se relacionan e interactúan entre sí. Las redes sociales son espacios donde se abusa de la exposición de la vida personal lo que abre la vía a nuevas formas de control sobre las mujeres y chicas. Estas herramientas han cambiado la forma en que los adolescentes y jóvenes viven sus relaciones, permitiendo conocer en todo momento donde están, qué están haciendo y con quién están hablando sus parejas.

Las conductas de dominio y maltrato no son advertidas por las menores, las cuales llegan incluso a negarlas o restarles importancia justificándolas en el «amor romántico». La respuesta de las víctimas ha llevado a la normalización de estas conductas de control y celos en base a la habitualidad «lo hacen todos, los chicos son así».



Generalmente las agresiones se producen entre compañeros de clase o centro escolar que han mantenido una relación sentimental, la cual ha quedado rota a instancias de la chica. A partir de la ruptura el agresor invade la vida privada de la chica durante las 24 horas, a través del móvil, de las redes sociales, o a través de Internet. El agresor desea controlar, busca pruebas constantemente, también tiene conductas violentas de insultos, amenazas o chantaje emocional. Quiere y desea a toda costa que su expareja retome de nuevo la relación.

La violencia se puede ejercer también mientras existe el vínculo afectivo entre la chica y el chico. Este último controla los horarios de la pareja, le indica las cosas que puede o no puede hacer. Controla sus contactos en las redes sociales, especialmente en *WhatsApp*, así como las ocasiones en las que la chica hace uso de aquellas o el tiempo de conexión. Y todo este control se ejerce al amparo de mensajes o principios erróneos como acontece con uno de ellos, bastante difundido entre los adolescentes: los celos son una expresión de amor y, por tanto, cuanto más control se ejerce, cuanto más celoso es el agresor, mayor es el afecto que constantemente siente hacia la chica.

A la Administración educativa le compete, entre otras, la tarea de contribuir a que la acción educativa sea un elemento fundamental de prevención de cualquier tipo de violencia, específicamente la ejercida contra las mujeres, adoptando medidas para eliminar prejuicios y prácticas basadas en la desigualdad y en la atribución de estereotipos sexistas; y la misión de impulsar la realización de actividades dirigidas a la comunidad escolar para la prevención de comportamientos y actitudes de violencia de género y la identificación de las distintas formas de abuso, que busquen alternativas de resolución de los conflictos y profundicen en el aprendizaje de la convivencia basada en el respeto a todas las personas.

Para el desarrollo de estas acciones se han arbitrado diversos instrumentos cuya finalidad es contribuir a erradicar la violencia de género y, para ello, se han de promover actuaciones de sensibilización y prevención, asegurando una intervención adecuada ante posibles casos de violencia de género en las aulas, así como la detección precoz y la intervención ante la violencia de género en el ámbito educativo. Para el cumplimiento de estas medidas se prevé un conjunto de actuaciones ciertamente ambiciosas y complejas ya que muchas de ellas requieren de una coordinación interinstitucional.

Sin embargo, poca efectividad tienen estas importantes herramientas si no se dan a conocer a la comunidad educativa o no se proporciona a quienes están llamados a ponerlas en práctica los recursos necesarios para su desarrollo.

La realidad es que no se ha dotado a los centros escolares de los recursos, económicos y personales, necesarios para la puesta en práctica de las medidas contempladas. Gran parte del trabajo ha de ser desarrollado por unos profesionales de la enseñanza desbordados por un ingente trabajo burocrático que les impide atender nuevas actividades, y por unos recortes en materia educativa, fruto de la persistente crisis económica, que se han hecho patentes también en este sector. Ello les lleva a priorizar las intervenciones de protección con la víctima y al cumplimiento de la medida correctora impuesta al agresor, dejando en un segundo plano aquellas otras actuaciones sumamente importantes como son la sensibilización y el desarrollo de habilidades sociales o emocionales.

En otro orden de cosas, las medidas son de difícil aplicación cuando el acoso se produce entre centros educativos diferentes. En efecto, todas las intervenciones que se determinan están pensadas para cuando víctima y agresor pertenecen al mismo colegio o instituto. Sin embargo, no siempre ocurre así, especialmente en los supuestos de ciberacoso. Puede acontecer incluso que alguna de las partes en conflicto -acosador o acosado- se traslade de centro escolar pero que las agresiones persistan. De este modo, cuando los niños en conflicto se encuentren escolarizados en centros educativos diferentes, nos encontramos ante unos casos difícilmente abordables, si no existe una adecuada coordinación y seguimiento por las personas responsables de los colegios implicados.



En cualquier caso, debe tenerse el pleno convencimiento del papel destacado de la escuela en la lucha contra esta lacra social. Deber ser la escuela quien contribuya a eliminar los modelos de jerarquía-sumisión y los roles de víctima y agresor, así como de todos los aspectos de carácter estructural y social sexistas que puedan estar relacionados con dichos modelos.

En este sentido, trabajar por la igualdad de género en el entorno escolar y en favor de una educación desde una orientación coeducativa puede considerarse una estrategia de prevención, no solo del acoso sexista y de la violencia de género u otros tipos de violencia y acoso en la edad adulta, sino también del propio fenómeno del acoso y del ciberacoso.

### 16.3 ÁMBITO SANITARIO

Los hijos e hijas de mujeres víctimas de violencia que se ven obligadas a cambiar de residencia, tienen garantizada la asignación de pediatra de manera automática cuando llegan a un nuevo centro con sus madres.

Por lo que se refiere a la atención sanitaria al menor, se ha de hacer constar que no existe en ninguna comunidad autónoma un protocolo específico para la atención de menores víctimas de violencia de género.

En este sentido, el Defensor del Pueblo refiere haber iniciado actuaciones dirigidas a conocer si, tras la Ley 26/2015, de 28 de julio, de protección de la infancia, se ha actualizado y desarrollado, para adaptarse a los casos de violencia doméstica contra menores de edad, el Protocolo común para la actuación sanitaria ante la violencia de género, del año 2012.

La falta de un protocolo de intervención específico en caso de violencia de género a menores, tiene especial incidencia cuando el maltrato viene motivado por los efectos psicológicos perversos que causa al menor ser testigo de la violencia ejercida contra su madre. Los problemas de índole psicológicos resultan muchos más sutiles para su detección que los daños físicos que puedan padecer los menores cuando son víctimas directas del maltrato por parte del agresor. A lo que habría de añadir una ausencia de formación específica de pediatras en torno al fenómeno de la violencia de género contra menores.

Se detecta también una sensibilización desigual entre los centros y los equipos asistenciales en el ámbito de la salud respecto el impacto de la violencia machista sobre la salud de las mujeres y menores que la sufren, lo que origina diferentes grados de ejecución de actividades para la detección y atención sanitarias.

Hay una marcada heterogeneidad en los criterios de codificación de los problemas de salud relacionados con la violencia machista e infancia que se pueden incluir en la historia clínica, lo que dificulta compartir la información y el análisis estadístico.

Y el problema es aún mayor. Aún en el caso de que se detecte el daño psicológico que la violencia está causando en el niño, lo cierto es que los dispositivos de atención sanitaria en salud mental se encuentran saturados, lo que les impide llevar a cabo una atención sanitaria de calidad.

No obstante, la atención psicológica a los menores y adolescentes queda garantizada cuando la madre está siendo atendida por el correspondiente centro de la mujer, aunque con las carencias y lastres que ya se indicaron que concurren para la mujer víctima: insuficiencia de sesiones y citas distanciadas en el tiempo.

El problema se incrementa cuando el padre se niega a que el menor se someta a tratamiento psicológico y la madre todavía no ha presentado denuncia o, una vez sustanciado el correspondiente procedimiento judicial, el padre queda absuelto. De no existir medida judicial por violencia de género o de no existir la suspensión de la patria potestad, en caso de negativa del padre, el menor no podrá recibir atención psicológica, prevaleciendo la voluntad del padre por encima del interés superior del menor.



## 16.4 ÁMBITO SOCIAL

Desde que los servicios de atención y protección a la mujer de la comunidad autónoma tengan conocimiento de una situación de violencia de género en la que exista una víctima menor de edad, se deberán poner en funcionamiento las medidas de protección de la infancia y adolescencia a las que hubiera lugar, atendiendo a la gravedad de la situación de desprotección.

La intervención socio familiar inicial deberá prestarse por los servicios sociales municipales, considerando que el menor se encuentra en situación de riesgo, conforme a lo establecido en la actual normativa reguladora del sistema de protección a la infancia y adolescencia.

Considerar al menor en situación de riesgo supone que los servicios sociales municipales deben diseñar un proyecto de intervención social y educativo familiar que deberá recoger los objetivos, actuaciones, recursos y previsión de plazos, promoviendo los factores de protección del menor y manteniendo a este en su medio familiar.

En los casos en que los progenitores, tutores, guardadores o acogedores no colaboraran en el proyecto de intervención elaborado o no se consiguieran los objetivos trazados en el mismo, la administración local competente podrá declarar la situación de riesgo, adoptando las medidas de protección a las que hubiera lugar. Estas medidas supondrían el mantenimiento del menor en su núcleo familiar o, en los casos que se propusiera por los servicios sociales de los ayuntamientos y se aceptara por los progenitores, la guarda voluntaria en acogimiento familiar o residencial.

Si el incumplimiento, o el imposible o inadecuado ejercicio de los deberes de protección por parte del progenitor supusieran que el menor quedara privado de la necesaria asistencia moral o material, las administraciones locales podrían proponer a la administración autonómica competente en materia de protección a la infancia y adolescencia la declaración de desamparo del menor.

La declaración de desamparo por la entidad pública competente en cada comunidad autónoma supone que la administración asume la tutela del menor, y por tanto determina la modalidad de ejercicio de la guarda (acogimiento familiar/ acogimiento residencial).

Debería ser resuelta la cuestión de si la suspensión de la patria potestad, que supone la declaración de desamparo, afecta a ambos progenitores o podría afectar exclusivamente al agresor.

La normativa vigente prevé que la patria potestad pueda ser atribuida total o parcialmente (artículo 156 CC), suspendida o privada (artículo 170 CC) exclusivamente respecto a uno de los progenitores. Sin embargo, no se prevé el desamparo respecto de uno de los progenitores.

En los supuestos en que los contactos con el agresor se consideren dañinos para el menor, para que la administración pueda actuar debe tener título, es decir, o bien declara la situación de desamparo o bien comunica al juez el riesgo que observa al amparo del artículo 158 del CC (apartar al menor de un peligro o evitarle perjuicios en su entorno familiar o frente a terceras personas) para que adopte las medidas de protección necesarias.

## 16.5 MENORES HUÉRFANOS

No existen estudios sobre lo que supone ser hijo del asesino de tu madre ni tampoco sobre los conflictos que pueden surgir en relación con la responsabilidad de los menores huérfanos, o más específicamente sobre los distintos obstáculos y retos a los que se han de enfrentar ante la desgracia (abogados, forenses, psiquiatras, psicólogos, procesos judiciales, etc.).



La situación de los menores que quedan huérfanos tras la muerte de su madre como víctima de violencia de género es escasamente planteada. Algunas necesidades han sido expuestas en los diferentes informes de las defensorías.

En lo que se refiere a las medidas de protección de los mismos, la necesidad de elaborar un protocolo específico para la intervención de los servicios especializados con menores en caso de muerte de la madre.

Especialmente se plantea la necesidad del apoyo e intervención psicológica en la situación de crisis. En Andalucía, tras una queja a instancia de una asociación de familiares y menores huérfanos de víctimas de violencia de género, se planteaba que este apoyo psicológico necesario para la comprensión, aceptación y elaboración del duelo en los momentos inmediatamente posteriores al fallecimiento de la madre, se prestara por profesionales de la psicología mediante convenios de colaboración con los colegios de psicólogos provinciales, existiendo un ejemplo de buena práctica en este sentido a nivel local de una de las capitales de provincia andaluza, Córdoba.

En 2016 la consejería competente en materia de Igualdad y Políticas Sociales puso en marcha este servicio de apoyo psicológico en crisis a hijos e hijas de mujeres víctimas mortales de violencia de género prestado por una asociación de ámbito andaluz y totalmente gratuito.

Una de las quejas más reiterada por los familiares de las víctimas tiene que ver con la demora en otorgarles formalmente la guarda y custodia de los menores huérfanos, y ello a pesar de que en la mayoría de las ocasiones las atenciones y cuidados se proporcionan desde el mismo día del fatal desenlace. Esta tardanza impide que los familiares que están a cargo de los huérfanos puedan beneficiarse de las ayudas públicas correspondientes hasta tiempo más tarde, lo que perjudica a las familias sin recursos económicos suficientes en la adecuada atención de las necesidades del niño o la niña.

Finalmente, aunque en el año 2009 se llevó a cabo una reforma legislativa que vino a paliar en parte el estado de necesidad en el que quedan los huérfanos y los familiares que ostentan su guarda y custodia, al reconocer el Real Decreto 296/2009, de 6 de Marzo, el derecho de los huérfanos de mujeres víctimas de violencia de género a cobrar la pensión de viudedad de su madre, siempre y cuando la madre haya cotizado lo suficiente para ser beneficiaria de la prestación, algunas asociaciones vienen reclamando para estos huérfanos un tratamiento similar al de los huérfanos del terrorismo, para quienes el Estado actúa como responsable civil subsidiario.

## 17. PRONUNCIAMIENTOS Y PROPUESTAS COMUNES DE CARÁCTER GENERAL

- 1) Dado el tiempo transcurrido desde la aprobación de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género, las novedades normativas producidas tanto en el marco europeo como a nivel nacional, y que pese a todos los avances en la lucha contra la violencia de género, las mujeres siguen siendo controladas, amenazadas, agredidas y asesinadas, las defensorías **recomiendan que se proceda a la modificación, actualización y adaptación del texto vigente, así como a nuevos desarrollos normativos, a fin de ampliar el concepto de violencia de género a todos los tipos de violencia contra las mujeres contenidos en el Convenio de Estambul.**
- 2) Teniendo en cuenta la existencia del Pacto contra la violencia de género aprobado por el Congreso de los Diputados en fecha de 28 de septiembre de 2017, como manifestación del total compromiso público en la lucha contra la violencia de género, las defensorías



**recuerdan la necesidad de puesta en marcha y la realización, a la mayor urgencia posible, de las actuaciones contenidas el mismo.**

- 3) La formación especializada en violencia de género de los y las profesionales que intervienen en todo el circuito de la atención social integral a mujeres y menores víctimas de esta lacra, se constituye como un presupuesto esencial para su prevención, detección y mejor atención. Habiéndose detectado sus carencias o deficiencias por parte de todas las defensorías, las mismas **recomiendan reforzar la capacitación y sensibilización en materia de violencia de género de los servidores públicos del ámbito policial y judicial, de los profesionales de la abogacía, del ámbito sanitario y de los servicios sociales y educativos, mediante formación especializada, continuada, obligatoria y evaluable, prestando atención particular a las necesidades de las víctimas en situación de especial vulnerabilidad (con discapacidad o diversidad funcional, a las migrantes, mayores, a las pertenecientes a culturas disconformes con los principios de la LO 1/2004 y a las que se encuentran en situación de exclusión social) y a las necesidades e intereses de las personas menores.**
- 4) Como quiera que en las situaciones de riesgo que hagan temer por la seguridad de las víctimas de violencia de género se hace indispensable impedir la localización de las mismas por parte del agresor, las defensorías **recomiendan tomar medidas que refuercen y garanticen la confidencialidad en el tratamiento de los datos de las mujeres y menores víctimas de violencia de género como garantía de la indemnidad de las víctimas de este tipo de delitos y de la protección de otros derechos esenciales del ser humano (intimidad, dignidad, etc.).**
- 5) Asimismo, las defensorías **recomiendan recoger y sistematizar datos e indicadores para cuantificar con rigor la realidad sobre el número de víctimas de violencia de género, especialmente los de niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia machista.**
- 6) Por otra parte, las defensorías **sugieren la incorporación de técnicas de evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos en materia de atención integral a las víctimas de violencia de género y de protección de menores, elaborando y ejecutando para ello un plan específico de inspección anual.**

## **18. PRONUNCIAMIENTOS Y PROPUESTAS COMUNES DE CARÁCTER ESPECÍFICO**

### **18.1 EL DERECHO A LA INFORMACIÓN**

La información constituye un presupuesto esencial para abrir la puerta al posible ejercicio de cualquier derecho y, cuando se trata de potenciales víctimas de violencia de género, se constituye como un instrumento de extraordinaria virtualidad como medida de prevención y/o para mitigar las consecuencias de este tipo de violencia.

**Las defensorías consideran que el derecho a recibir plena información y asesoramiento personalizado, reconocido en el artículo 18 de la LO 1/2004, debe garantizarse por las administraciones públicas:**

1. **Mediante la ampliación y reordenación del mapa de los servicios, organismos u oficinas que integran la red de recursos y la suficiente dotación del personal**



al servicio de los mismos, evitando dilaciones en la atención y discriminaciones en el acceso por razón del territorio.

2. **Asegurando la calidad de la información y del asesoramiento por los servicios competentes, presenciales y telefónicos, así como la actualización de la información general difundida en las páginas web.**
3. **Arbitrando los medios necesarios para el acceso integral a la información y comprensión sobre sus derechos y recursos de las mujeres con discapacidad y de aquellas con mayor dificultad de acceso por causas personales o sociales, mediante instrumentos de accesibilidad para discapacidades, eliminación de barreras idiomáticas y culturales, así como empleo de lenguaje claro y adaptado a la destinataria.**

## **18.2 LA ACTIVACIÓN DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA: LA DETECCIÓN Y LA ATENCIÓN INMEDIATA**

La detección de un posible caso de violencia de género ha de obtener la pertinente respuesta administrativa, mediante la activación de los recursos que el sistema ha previsto para la atención y protección a las mujeres víctimas de violencia de género. La detección puede tener lugar a través de la intervención policial (con o sin denuncia), a través de los servicios sanitarios, por la vía de los servicios sociales o los especializados en la atención a las víctimas, así como ponerse de relieve en el ámbito educativo.

**Las defensorías concluyen que la detección de la violencia de género requiere:**

1. **Protocolizar las actuaciones de los diferentes servicios, que asegure su homogeneidad, permita el control de su cumplimiento efectivo y garantice la adecuada coordinación entre organismos y administraciones, así como la periódica evaluación, revisión y actualización de tales protocolos.**
2. **Complementar la intervención pública, con las aportaciones de las asociaciones y redes comunitarias que tengan por objeto la igualdad de la mujer o la lucha contra la violencia de género, cuyo fomento debe impulsarse desde las distintas administraciones.**
3. **Exigir por vía legal o reglamentaria, que todo expediente de mediación contenga un pronunciamiento expreso sobre si alguna de las partes ha referido en alguna ocasión la existencia de violencia o malos tratos a algún miembro de la familia, siendo necesario que los profesionales que la ejerzan acrediten formación específica en materia de detección de violencia de género o malos tratos a menores.**

## **18.3 PRESUPUESTO PARA EL RECONOCIMIENTO Y EJERCICIO DE LOS DERECHOS: LA ACREDITACIÓN DE LA CONDICIÓN DE VÍCTIMA DE VIOLENCIA DE GÉNERO**

Para el reconocimiento y ejercicio de los derechos establecidos en el sistema para las mujeres que sufren violencia de género, es necesario acreditar la condición de víctima, a través de los medios previstos para ello.

**Las defensorías consideran que para la acreditación de la condición de víctima de violencia de género:**



1. **Debe modificarse la Ley Orgánica 1/2004, de medidas de protección integral contra la violencia de género, a fin de que contemple la posibilidad de acreditación mediante instrumentos más amplios y homogéneos en todo el territorio nacional.**
2. **Ha de reconocerse la condición de víctima de violencia de género a las personas menores de edad mediante un título acreditativo autónomo.**
3. **Ha de reconocerse igualmente, un título acreditativo autónomo como víctimas de violencia de género a los hijos e hijas declarados incapaces.**

## **18.4 LA ATENCIÓN SOCIAL INTEGRAL**

Las mujeres víctimas de violencia de género y las personas menores a su cargo tienen derecho a la atención social integral, mediante servicios sociales de atención, de emergencia, de apoyo y acogida, encaminada a su recuperación integral, que ha de responder a los principios de atención permanente, actuación urgente, especialización de prestaciones y multidisciplinariedad profesional.

**Las defensorías han concluido que la asistencia social integral debe garantizarse y canalizarse, mediante un plan de intervención participado y personalizado para la víctima que contemple, en todo caso, la protección de las personas menores de edad a su cargo, que tenga el adecuado seguimiento, y que comprenda las medidas para su protección y seguridad, la ayuda jurídica, la atención psicológica, la atención educativa de hijos e hijas, la inclusión sociolaboral e información y ayuda para el ejercicio de derechos, particularmente los económicos y de acceso a la vivienda, de forma que la recuperación sea integral, real y efectiva.**

## **18.5 LA ACOGIDA EN LOS CENTROS ESPECIALIZADOS DEPENDIENTES DE LA ADMINISTRACIÓN COMPETENTE**

En los casos en que, valorado el riesgo de la víctima, la intervención es urgente, o cuando aquella carece de recursos que le permitan sobrevivir de forma autónoma, tiene lugar su traslado a centros especializados: centros de emergencia, casas de acogida o pisos tutelados, todo ello dentro de la atención social integral a la que tienen derecho.

**Las defensorías consideran que los centros especializados de atención y acogida a víctimas de violencia de género requieren las siguientes mejoras:**

1. **En materia de personal, el refuerzo y la estabilidad en el empleo de sus plantillas, con la finalidad de que sus profesionales cumplan su cometido en condiciones dignas y puedan dispensar una adecuada atención a las personas destinatarias del servicio.**
2. **Respecto a las personas usuarias, la adaptación de estos recursos a las necesidades específicas de atención a menores, personas con barreras idiomáticas, víctimas con discapacidad, mayores, trastorno mental o adicciones.**
3. **En cuanto a los recursos, deben de garantizar la seguridad y protección a las víctimas y al personal que los atiende, así como la suficiencia de plazas para evitar la saturación a fin de garantizar la temporalidad.**



4. En orden a la calidad de los recursos, es necesaria la supervisión externa de sus profesionales y que se tenga en cuenta la valoración de las propias personas usuarias.
5. En lo que atañe a la posibilidad de cambio de centro de acogida, revisar la aplicación del protocolo de derivación que garantice la coordinación y unifique los requisitos de acceso, incluso entre los de las distintas comunidades autónomas.

## **18.6 LA ASISTENCIA SANITARIA Y PSICOLÓGICA ESPECIALIZADA**

La violencia de género, como todo comportamiento violento, ya sea físico o psicológico, ejercido por una persona sobre otra, tiene relevancia en cuanto provoca un resultado dañoso sobre la víctima y, por ende, produce consecuencias sobre su vida o sobre su salud, física y/o psíquica.

**Las defensorías han detectado que la asistencia sanitaria y psicológica que se presta a las víctimas de violencia de género es insuficiente, siendo necesario:**

1. **Cumplir los protocolos existentes en el ámbito sanitario y que se revise la derivación para el tratamiento sanitario a los servicios especializados de salud.**
2. **Reforzar las plantillas de profesionales que prestan asistencia psicológica especializada a las víctimas, mujeres y menores, garantizando la calidad y la intensidad de las sesiones de intervención terapéutica o psicoterapéutica a las mismas para su recuperación integral.**
3. **Establecer instrumentos específicos para el tratamiento de las víctimas con problemáticas asociadas.**
4. **Adaptar las actuaciones sanitarias y de tratamiento psicológico a las particularidades y necesidades de las personas menores víctimas de violencia de género, a fin de evitar los excesivos tratamientos farmacológicos.**

## **18.7 EL DERECHO A LA ASISTENCIA JURÍDICA ESPECIALIZADA Y GRATUITA**

Las víctimas de violencia de género tienen derecho a recibir asesoramiento jurídico gratuito en el momento inmediatamente previo a la interposición de la denuncia, y a la defensa y representación gratuitas por abogado y procurador en todos los procesos y procedimientos administrativos que tengan causa directa o indirecta en la violencia padecida, así como a la designación urgente de letrado de oficio en los procedimientos que se sigan por violencia de género.

**Las defensorías consideran que el derecho a la asistencia jurídica especializada y gratuita de las víctimas de violencia de género, requiere inexcusablemente:**

1. **La regulación del turno de oficio por los colegios de abogados, exigiendo la adecuada especialización en violencia de género y en materia de protección de menores, como presupuesto para su adscripción al asesoramiento y defensa de las víctimas de violencia de género.**



2. **Que se lleve a cabo la supervisión y evaluación de la actuación de los colegios de abogados a fin de garantizar la asistencia jurídica especializada y gratuita a las víctimas de violencia de género, por parte de los órganos de la administración autonómica competentes para ello.**

## **18.8 RECURSOS ESPECIALIZADOS SOCIOLABORALES**

Las mujeres víctimas de violencia de género inscritas como demandantes de empleo, tienen derecho a un programa de acción específico para las víctimas de violencia de género en materia de empleo, que incluirá medidas para favorecer el inicio de una nueva actividad por cuenta propia.

**Las defensorías concluyen que en materia de inserción sociolaboral de las mujeres víctimas de violencia de género, es esencial para propiciar su recuperación integral:**

1. **Dotar presupuestaria y suficientemente los recursos económicos destinados al programa que permitan garantizar y hacer efectivas las medidas que contemple.**
2. **Homogeneizar los criterios que permiten obtener el informe de «difícil empleabilidad».**
3. **Implementar la figura de personal técnico de inserción laboral en los servicios específicos de la red de atención.**
4. **Fomentar la celebración de convenios laborales y la creación de bolsas de trabajo específicas, que garanticen el acceso prioritario al empleo de las víctimas de violencia de género.**
5. **Impulsar el establecimiento de cláusulas sociales en los contratos que celebren las administraciones públicas, a fin de garantizar el acceso prioritario al empleo de las víctimas de violencia de género.**
6. **Acordar medidas de compatibilización horaria de los cursos de formación con los horarios de los centros escolares y de escuelas infantiles, que permitan la asistencia de las mujeres víctimas de violencia de género a los mismos.**

## **18.9 RECURSOS ESPECIALIZADOS ECONÓMICOS: AYUDAS SOCIOECONÓMICAS**

Las víctimas de violencia de género cuyas rentas en cómputo mensual no superen el 75 por 100 del salario mínimo interprofesional tienen derecho a recibir una ayuda de pago único, siempre que se presuma que, debido a su edad, falta de preparación general o especializada y circunstancias sociales, tendrán especiales dificultades para obtener un empleo y, por dicha circunstancia, no participarán en los programas de empleo establecidos para su inserción profesional. Esta ayuda se concede por la administración competente en materia de servicios sociales.

**Las defensorías, conscientes de la enorme importancia de las ayudas socioeconómicas, como recurso de subsistencia de las víctimas de violencia de género en situación de precariedad económica, estiman oportuno:**

1. **Interesar la modificación del RD 1452/2005, de 2 de diciembre, que regula la ayuda social del artículo 27 LO 1/2004, con las siguientes finalidades:**



- **El establecimiento de criterios más claros y comunes para todo el Estado para las beneficiarias de dicha ayuda, estableciendo con claridad las incompatibilidades.**
  - **La posible flexibilización de sus requisitos, para que puedan beneficiarse de la ayuda mujeres que no figuran como desempleadas, pero perciben ingresos inferiores a los establecidos en el Real Decreto.**
  - **La mejora de los mecanismos de control y seguimiento de tales ayudas entre las administraciones con competencia en su tramitación.**
2. **Reclamar una dotación presupuestaria suficiente que garantice el acceso a estas ayudas sociales.**
  3. **Llamar la atención sobre la necesaria observancia de los plazos previstos para su tramitación y concesión.**
  4. **Sugerir la admisión de los informes acreditativos de valoración de las circunstancias sociales emitidos por los servicios sociales generales y/o especializados, como parte del expediente final de certificación emitido por el servicio de empleo autonómico para la concesión de dicha ayuda.**

## **18.10 RENTA ACTIVA DE INSERCIÓN**

El Real Decreto 1369/2006, de 24 de noviembre, regula, dentro de la acción protectora por desempleo, una ayuda específica denominada renta activa que contempla como beneficiarias, entre otros, a las trabajadoras desempleadas menores de 65 años que, al tiempo de la solicitud de incorporación, tengan acreditada por la administración competente la condición de víctima de violencia de género o doméstica, salvo cuando convivan con el agresor, y estén inscritas como demandantes de empleo, siempre que no tengan derecho a las prestaciones o subsidios por desempleo, o a la renta agraria y carezcan de rentas que superen mensualmente el 75 por ciento del salario mínimo interprofesional.

**Las defensorías han consensuado que en el acceso a la renta activa de inserción de las mujeres víctimas de violencia de género, concurren obstáculos de tramitación que deben ser corregidos, estimando necesario:**

1. **Simplificar su tramitación administrativa a través de las siguientes medidas:**
  - **Eliminando duplicidad en la documentación solicitada.**
  - **Eliminando, para la solicitud de prórroga, la obligación de la víctima con menores a cargo de aportar un convenio con su agresor, cuando el progenitor ha desaparecido de la vida de sus hijos.**
  - **Allanando las dificultades en el acceso a esta ayuda para las mujeres temporalmente desplazadas de su domicilio habitual, por encontrarse en situación de acogimiento, en lo que atañe al requisito del empadronamiento.**
2. **Modificar la regulación del RD 1369/2006, de 4 de noviembre, para permitir acceder *ex novo* al programa de renta activa de inserción, a la mujer víctima de violencia de género que devenga en la misma condición como víctima de un maltratador distinto, no obstante haber agotado el número máximo de derechos o anualidades previsto en el artículo 1.4.b).**



## **18.11 ACCESO A LA VIVIENDA Y RESIDENCIAS PÚBLICAS PARA MAYORES**

Las mujeres víctimas de violencia de género serán consideradas colectivos prioritarios en el acceso a viviendas protegidas y residencias públicas para mayores, en los términos que determine la legislación aplicable.

**Las defensorías defienden el derecho de las mujeres víctimas de violencia de género, como colectivo prioritario, a acceder a viviendas protegidas y residencias públicas para mayores, y subrayan la obligación de la legislación de garantizar esta prioridad de forma suficiente, para lo cual, estiman necesario:**

- 1. Incrementar los recursos económicos destinados por las administraciones públicas competentes para facilitar el acceso de las víctimas de violencia de género a una vivienda adecuada a sus necesidades.**
- 2. Exigir normativamente que, en todos los programas y actuaciones que contemplen los diferentes planes y políticas de vivienda, existan reservas obligatorias de viviendas, protegidas o libres, a favor de este colectivo prioritario.**
- 3. Flexibilizar los títulos, instrumentos y circunstancias que, constatados por los correspondientes servicios de la administración, permitan a una posible víctima de violencia de género acceder a viviendas protegidas.**
- 4. Regular el derecho de las víctimas de violencia de género a acceder a los registros públicos de vivienda de forma directa, sin necesidad de previo empadronamiento ni de acreditar unos recursos económicos mínimos.**
- 5. Incluir en la normativa de viviendas protegidas públicas, la posibilidad de que la adjudicataria pueda permutarla, por causas sobrevenidas referidas a la necesidad de garantizar su integridad física y psicológica.**
- 6. Propiciar reformas normativas en las que se contemple específicamente el acceso prioritario e inmediato de las mujeres mayores víctimas de violencia de género que lo precisen, a un centro residencial.**

## **18.12 SERVICIO DE TELEASISTENCIA MÓVIL PARA VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO**

Las mujeres víctimas de violencia de género, que cuenten con una orden de protección o medida de alejamiento, tienen derecho al Servicio ATEMPRO, dependiente del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, a través de la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, basado en tecnologías de comunicación telefónica móvil y de telelocalización telefónica que les ofrece una atención inmediata y a distancia, asegurando una respuesta rápida a las eventualidades que puedan acontecerles las 24 horas del día, los 365 días del año e independientemente del lugar donde se encuentren.

**Las defensorías valoran positivamente el Servicio de Teleasistencia móvil para víctimas de violencia de género, considerando necesario perseverar en corregir sus disfuncionalidades puntuales, como las de la calidad de la información ofrecida a través del mismo, asegurar la cobertura móvil y el alta de todas las beneficiarias.**



### 18.13 DISPOSITIVO TELEMÁTICO DE LOCALIZACIÓN

Las víctimas de violencia de género con medidas de alejamiento a su favor tienen derecho al seguimiento de las mismas, conforme la Protocolo de actuación para la implantación del sistema de seguimiento por medios telemáticos. El referido protocolo, tiene como finalidad garantizar y homogeneizar la plena operatividad del sistema, estableciendo pautas generales de actuación y comunicación de las personas que intervienen en estas actuaciones, así como el conocimiento por estas de su funcionamiento y virtualidad, que facilite la adecuada intervención en cada supuesto concreto.

**Las defensorías han valorado el control y la seguridad que proporciona el dispositivo telemático de localización, razón por la cual consideran preciso invertir en mejoras técnicas que aseguren su correcto funcionamiento y simplifiquen su empleo.**

### 18.14 QUEJAS EN EL ÁMBITO JUDICIAL

La mayoría de las quejas planteadas en relación con las disfunciones del ámbito judicial, están fundadas en el retraso en la sustanciación del proceso de violencia de género que, a su vez, trae causa de la acumulación del trabajo que pesa sobre los órganos judiciales por insuficiencia de su número, así como se ve lastrado en su impulso por actuaciones que han de provenir de órganos externos que también presentan demoras sustanciales por la carga de trabajo, como ocurre con el informe a cargo de las unidades de valoración integral forense.

**Las defensorías concluyen que el tratamiento en el ámbito judicial de las víctimas de violencia de género presenta carencias relevantes que merman sus derechos e influyen negativamente en el procedimiento, siendo esencial que se adopten las siguientes medidas:**

- 1. Cumplir íntegramente el Estatuto de la Víctima, respetando el derecho a su intimidad en todos los trámites, especialmente, impidiendo el contacto visual y verbal entre víctima y agresor y evitar la doble victimización de mujeres y personas menores.**
- 2. Mejorar la coordinación y la comunicación de los juzgados de violencia sobre la mujer con los servicios especializados de atención integral a las víctimas y la toma en consideración de sus informes de valoración psicosocial.**
- 3. Incrementar los medios materiales y humanos en las unidades de valoración integral forense y acordar la especialización de sus profesionales a efectos de capacitarlos para valorar adecuadamente la violencia psíquica.**
- 4. Propiciar una mayor profesionalización del servicio de interpretación y traducción en los juzgados.**

### 18.15 COORDINACIÓN INSTITUCIONAL

Las mujeres víctimas de violencia de género tienen derecho a servicios sociales de atención, de emergencia, de apoyo y acogida y de recuperación integral. Su organización responderá a los principios de atención permanente, actuación urgente, especialización de prestaciones y multidisciplinariedad profesional. Estos servicios actuarán coordinadamente para lo que los poderes públicos elaborarán planes de colaboración que se articularán mediante protocolos de actuación que garanticen la ordenación de sus actuaciones en la prevención, asistencia y persecución de los actos de violencia de género, que deberán implicar a las administraciones



sanitarias, la Administración de Justicia, las fuerzas y cuerpos de seguridad y los servicios sociales y organismos de igualdad.

**Las defensorías concluyen que la consecución de la atención integral a las víctimas de violencia de género debe sustentarse en la coordinación institucional, para garantizar la coherencia de las actuaciones de las diferentes administraciones públicas y posibilitar el ejercicio de los derechos de aquellas, para lo cual consideran esencial:**

- 1. Desarrollar los planes y protocolos de coordinación interinstitucional, con implicación de todas las administraciones públicas competentes, evaluar la eficacia de sus medidas y establecer mecanismos de control de su aplicación.**
- 2. Estudiar la mejora de los instrumentos técnicos de coordinación y, en particular, la implantación de mecanismos que permitan impulsar y hacer el seguimiento único de los recursos y servicios activados para cada víctima.**

## **18.16 VÍCTIMAS MENORES DE EDAD**

Las nefastas consecuencias que produce la violencia de género, sin embargo, no las sufre exclusivamente la mujer, sino que también alcanzan, ineludiblemente, a los niños y niñas que conviven con el maltratador y su víctima. La conciencia de esta realidad ha llevado a reconocer que en la violencia de género no hay una sola víctima: los hijos e hijas de las mujeres son tan víctimas como estas, siendo reconocidos a partir de 2015 como víctimas directas de la violencia de género.

### **18.16.1 ÁMBITO FAMILIAR**

#### **18.16.1.1 VISITAS ENTRE AGRESOR Y MENORES. REVISIÓN DE SENTENCIAS JUDICIALES**

La violencia de género entre progenitores, además de ser un hecho de suma gravedad tiene una evidente repercusión en los hijos e hijas menores de edad lo que exige, entre otras medidas, la adopción de decisiones judiciales respecto a las personas menores víctimas de violencia de género en los procedimientos que se inician por tales circunstancias o en los ya existentes con anterioridad, que se encuentren en trámite o hayan concluido por sentencia.

**Las defensorías concluyen que:**

- 1. Cuando se acuerde régimen de visitas entre el agresor y sus hijos e hijas, es necesario el pronunciamiento expreso de los juzgados y tribunales sobre las medidas a adoptar en relación a las personas menores y que el mismo tenga lugar con las máximas garantías y seguridad para las víctimas, teniendo en cuenta las circunstancias que concurren en cada caso y el interés superior de los menores.**
- 2. En el supuesto de la existencia de medidas cautelares en el ámbito penal u orden de protección, recomendamos una modificación normativa que propicie la suspensión temporal de la patria potestad para el padre presunto agresor.**
- 3. Es necesario garantizar el derecho del niño o niña víctima de violencia de género a ser escuchado de forma activa en las decisiones que les afecten en todos los ámbitos, especialmente en el judicial.**



### **18.16.1.2 PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR**

Los puntos de encuentro familiar son servicios especializados que intervienen profesionalmente desde el ámbito psicosocial en aquellas situaciones de separación familiar en las que los contactos/relaciones de los hijos e hijas con el padre, madre o algún otro miembro de la familia presentan dificultades. Constituyen un lugar neutral en el que se lleva a cabo la intervención profesional necesaria para que la relación se produzca de manera normalizada.

**Las quejas tramitadas en algunas defensorías han revelado como necesidades de los puntos de encuentro familiar:**

- 1. Que se garantice el derecho de la persona menor a ser oída en la intervención que realizan los PEF, siendo importante la receptividad y la agilidad en el intercambio de información entre juzgados y PEF.**
- 2. Que se adecuen las plantillas y la formación en violencia de género de los equipos profesionales de los PEF.**
- 3. Que se establezcan mecanismos de coordinación entre los PEF y los dispositivos de atención integral a las mujeres víctimas de violencia de género.**
- 4. Que se garantice el control y supervisión externa de los PEF por parte de la administración competente.**

### **18.16.2 ÁMBITO EDUCATIVO**

#### **18.16.2.1 ESCOLARIZACIÓN INMEDIATA EN CASO DE VIOLENCIA DE GÉNERO**

Las administraciones competentes deberán prever la escolarización inmediata de los hijos que se vean afectados por un cambio de residencia derivada de actos de violencia de género. Normalmente estos procesos de escolarización se realizan sin incidencias relevantes o cualquier otro tipo de vicisitud, aunque se refieren con mucha frecuencia problemas derivados de la solicitud por el centro educativo de la autorización paterna, a este respecto nos remitimos a los pronunciamientos adoptados en materia de decisiones judiciales respecto al régimen de visitas y suspensión temporal de la patria potestad.

#### **18.16.2.2 VIOLENCIA DE GÉNERO EN LAS AULAS**

El aspecto más preocupante en este ámbito se refiere al incremento experimentado de violencia de género en las aulas en los últimos años. Ciertamente, la violencia contra las mujeres no se produce solo en el ámbito familiar. Este tipo de maltrato se suele realizar utilizando las TIC, preferentemente a través de las redes sociales, las cuales han transformado la forma en que chicos y chicas se relacionan e interactúan entre sí.

**Las defensorías concluyen que, en el ámbito educativo, la prevención y lucha contra la violencia de género requiere:**

- 1. Reflexionar en profundidad sobre las causas que han propiciado la actual situación de violencia de género entre adolescentes, y en base al resultado que arrojen estos estudios, diseñar un proceso de intervención encaminado a la eliminación de este tipo de violencia en los centros educativos.**
- 2. Establecer protocolos específicos de actuación en materia de violencia de género en el sistema educativo de todas las comunidades autónomas, así como protocolos de derivación a las administraciones competentes para la intervención integral.**



- 3. Establecer mecanismos de apoyo o compensación económica a las familias de personas menores y/o adolescentes cuando tienen que cambiarlas de centro educativo o de localidad debido a situaciones de violencia de género.**
- 4. Recopilación y difusión de buenas prácticas en este ámbito.**

### **18.16.3 ÁMBITO SANITARIO**

Los hijos e hijas de mujeres víctimas de violencia que se ven obligadas a cambiar de residencia tienen garantizada la asignación de pediatra de manera automática cuando llegan a un nuevo centro con sus madres. No obstante, por lo que se refiere a la atención sanitaria a las personas menores, se ha de hacer constar que no existe en ninguna comunidad autónoma un protocolo específico para la atención de menores víctimas de violencia de género.

**Las defensorías consideran que la atención sanitaria de las personas menores víctimas de violencia de género debe mejorarse a través de las siguientes medidas:**

- 1. Elaborar un protocolo de intervención integral específico en caso de violencia de género en personas menores.**
- 2. Revisar la codificación de problemas de salud que relacionan violencia machista e infancia y definir criterios homogéneos para facilitar su inclusión en la historia clínica compartida.**
- 3. Incrementar los recursos en salud mental para atender a los niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia de género.**

### **18.16.4 ÁMBITO SOCIAL**

Desde que los servicios de atención y protección a la mujer de la comunidad autónoma tengan conocimiento de una situación de violencia de género en la que exista una víctima menor de edad, se deberán poner en funcionamiento las medidas de protección de la infancia y adolescencia a las que hubiera lugar, atendiendo a la gravedad de la situación de desprotección.

**Las defensorías han detectado las disfuncionalidades que deben ser corregidas en el plano social respecto a las personas menores de edad, siendo necesario:**

- Instar a las administraciones autonómicas competentes a que desde la valoración del riesgo conforme a la Ley Orgánica 8/2015 de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y adolescencia, inicien expedientes de intervención global e integral con las familias de las personas menores de edad víctimas de violencia de género.**

### **18.16.5 MENORES HUÉRFANOS**

No existen estudios sobre lo que supone ser hijo del asesino de tu madre ni tampoco sobre los conflictos que pueden surgir en relación con la responsabilidad de los y las menores huérfanos, o más específicamente sobre los distintos obstáculos y retos a los que se han de enfrentar ante la desgracia.

**Las defensorías concluyen que la situación de los y las menores que quedan huérfanos tras la muerte de su madre como víctima de violencia de género, requiere:**

- 1. Elaborar, en caso de que no exista, un protocolo específico para la intervención de los servicios especializados de apoyo e intervención psicológica en la situación de crisis en caso de muerte de la madre.**



- 2. Acelerar los procesos de otorgamiento de la guardia y custodia a los familiares de las personas menores de edad que hayan quedado huérfanas.**
- 3. Otorgar a las personas menores de edad huérfanas de víctimas de violencia de género un tratamiento similar al de las personas menores huérfanas del terrorismo, para quienes el Estado actúa como responsable civil subsidiario.**