



VNIVERSITAT  
DE VALÈNCIA

Programa de Doctorat en Dret, Ciència Política i Criminologia

**SERVICIO ATENPRO: REVISIÓN CRÍTICA SOBRE SUS  
FUNCIONALIDADES Y EL PAPEL EN EL QUE SITÚA A LA  
VÍCTIMA DE VIOLENCIA DE GÉNERO**

**TESIS DOCTORAL**

Presentada por:

**Patricia Peris Remón**

Dirigida por:

**Prof. Dr. Javier Guardiola García**

Valencia, enero de 2025

*A mi yaya, por enseñarme a pensar.*

*Y a todas las mujeres valientes que os habéis cruzado en mi camino,*

*por enseñarme a mirar y no callar.*

## AGRADECIMIENTOS

No veía el momento de empezar con los agradecimientos, porque esto significa que, contra todo pronóstico, he conseguido acabar la tesis; algo que no hubiera sido posible sin todas las personas que habéis disfrutado y sufrido conmigo estos años de escritura.

Recuerdo perfectamente cómo la vuelta de Granada de mi primer congreso de Criminología, se convirtió en el momento en el que Guardiola y yo nos engañamos mutuamente. Yo le contaba indignada, pero de forma que debió de ser convincente, que no entendía cómo la criminología no tenía un papel más importante en la protección y asistencia a las víctimas de violencia, y cómo este abordaje situaba a la víctima en una posición de indefensión y de responsabilidad; y a él le pareció importante que esta realidad que yo observaba cada día en mi trabajo pudiera ser contada. Él me engañó contándome únicamente la parte bonita y relevante de hacer una tesis doctoral, y yo haciéndole creer que iba a ser muchísimo mejor doctoranda de lo que realmente he sido a lo largo de estos años.

La verdad es que durante este tiempo he tenido una relación de amor-odio con la tesis, y he querido abandonar más veces de las que recuerdo, pero siempre había dos motivaciones fundamentales por las que seguir.

La primera razón ha sido no decepcionarte y poder llamarte Chamán al conseguir mi título. Gracias Javier, por no haber dejado nunca de confiar en mí, incluso cuando yo misma no lo hacía; y haberme motivado a seguir, haciéndome siempre sentir que lo que quería escribir era importante. No me imagino toda esta aventura con un director mejor, imposible otro Chamán. ¡He aprendido tanto de ti! como profesional, pero, sobre todo, he conocido a alguien de quien aprender muchas de las cosas importantes de la vida. Gracias por la paciencia, las recomendaciones, la visión crítica, todos los conocimientos jurídicos y criminológicos que jamás hubiera podido aprender por mi cuenta, los “deadlines” a última hora sin reproches, y por ampliar mi colección de *stickers* de whatsapp.

La segunda, por todas las mujeres que se han cruzado en mi camino y me han ayudado a darme cuenta de la importancia de revisarnos. De revisar el sistema de protección y asistencia, pero sobre todo de revisar nuestros sistemas de creencias. Por cada una de ellas, que han confiado en mí durante todos estos años sus vulnerabilidades, sus dolorosas y complicadas historias, pero también sus expectativas de que esta realidad a la que se

enfrentaban cambiase. Gracias Radia, Ana María, Gabriela, María, Nuti, Aminata, Ugoetze, Shahida, Llanos, María Ángeles, Balvinder, Vero, Ana, Carolina... y a un sinfín más de mujeres valientes que durante todos estos años han sido ejemplo, y le han dado sentido a este documento y a cada uno de mis días de trabajo.

No podía no dar las gracias también a mi red, a quien me sustenta, ahora y siempre, y me ayuda a sacar mi mejor versión (y también la peor cuando es necesario).

Mis agradecimientos más especiales a mi yaya, por haberme enseñado a ser curiosa y rápida; no hubiera sido posible acabar la tesis si no hubiese desarrollado de pequeña la capacidad de hacer dos cosas a la vez cuando hacía con ella los deberes sin tachones mientras veíamos Pasapalabra. A mi abuelo, por agudizar mi visión crítica y mi capacidad de discusión, aunque sólo fuese para tener argumentos para llevarle la contraria. Y a mi tía; yo sé que las mariposas y la energía me las mandas tú. Ojalá estuvierais aquí.

A mi madre por recordarme siempre lo orgullosa que está de mí, por muy pequeños que sean los logros; y a mi padre, por ser el mejor ejemplo de lo importante que es ser fiel a una misma y por empujarme siempre a mejorar, a ser exigente y no conformarme. A mi familia, por apoyarme siempre y quererme tanto.

A mis tres pilares fundamentales, mis amigas del alma, que me recuerdan cada día cómo la sororidad es la herramienta más poderosa. Marta, San y Jess, gracias por salvarme siempre. Y a Empar, Mónica y Menchu, por ser mis referentes, los mejores ejemplos de la profesional que quiero llegar a ser, y por enseñarme gran parte de lo que sé y está plasmado en este trabajo. Al resto de mis amigas y amigos, qué suerte estar tan bien rodeada. Por tirar de mí, motivarme, preocuparos y saberos la fecha de depósito mejor que yo misma; pero sobre todo por ser siempre mi refugio.

A todas y todos los profesionales que me habéis ayudado durante estos años a crecer y a ampliar mi visión y conocimientos, gracias por vuestra generosidad; especialmente a Vanessa, Carla, M<sup>a</sup> Ángeles, Estefanía y a mis compañeras, que siempre me recordáis qué es lo verdaderamente importante de nuestro trabajo. También a cada una de las autoras y autores que, durante la tesis, y con vuestras obras, me habéis hecho replantearme mi visión sobre el abordaje de la violencia hacia las mujeres, y cambiar ideas que daba por sentadas.

Por último, gracias a mis tres incondicionales. A Leandro: directamente no hubiera sobrevivido estos últimos meses sin tu paciencia, tu apoyo y tus cenas. Gracias por quererme de esta forma tan bonita y tan generosa y por aportar tanta alegría a mi vida. Y a Feli y Niu, que me han hecho tremendamente más llevadera y tierna la escritura sentándose en mi teclado o ronroneando a mi lado ante cada frase escrita.

A todas y todos, agradecimiento infinito, ¡que menuda aventura!

## RESUMEN

La introducción de la tecnología en el abordaje y la prevención de la violencia de género es una realidad que ha facilitado la protección de las víctimas, así como su recuperación y autonomía. Entre esos avances tecnológicos se encuentra en Servicio ATENPRO, que mediante un terminal de geolocalización presta una atención inmediata a las víctimas de las violencias machistas.

El presente trabajo tiene como objetivo analizar las funcionalidades del Servicio ATENPRO, especialmente en cuanto a su eficacia como herramienta de protección y recurso de acompañamiento en la recuperación e intervención de las víctimas, poniendo el foco en los avances implementados, el cambio de perfil de víctimas a las que se destina y aquellas limitaciones que presenta, y que pueden comprometer en bienestar y seguridad de las mujeres. También, se ahondará en el papel en el que sitúa a la víctima, como responsable de su propia seguridad y transmisora de información entre agentes y recursos intervinientes en su asistencia y protección.

Se comprobará, por tanto, el impacto del Servicio ATENPRO y se plantearán propuestas de mejora para aumentar su eficacia, especialmente teniendo en cuenta que tras veinte años de implantación en España y con casi 20.000 personas beneficiarias, sigue siendo un recurso poco visibilizado y evaluado.

**Palabras clave:** ATENPRO, violencia de género, victimización, protección, recuperación de la violencia.

## ABSTRACT

The introduction of technology in addressing and preventing gender-based violence has become a reality that has facilitated the protection of victims, as well as their recovery and autonomy. Among these technological advancements is the ATENPRO Service, which, through a geolocation device, provides immediate assistance to victims of gender-based violence.

This study aims to analyse the functionalities of the ATENPRO Service, particularly its effectiveness as a protective tool and as a support resource in victims' recovery and intervention processes. The analysis focuses on the implemented advancements, the evolving profile of the intended beneficiaries, and the limitations that may compromise the safety and well-being of women. Furthermore, the study will explore the role assigned to victims, positioning them as responsible for their own security and as intermediaries in transmitting information between support agents and protection services involved in their care.

Accordingly, the impact of the ATENPRO Service will be assessed, and proposals for improvement will be presented to enhance its effectiveness. This is particularly relevant considering that, after twenty years of implementation in Spain and with nearly 20,000 beneficiaries, it remains a scarcely visible and insufficiently evaluated resource.

**Keywords:** ATENPRO, gender-based violence, victimisation, protection, recovery from violence.

## ÍNDICE

RESUMEN .....	6
ABSTRACT .....	7
INTRODUCCIÓN .....	11
<b>CAPÍTULO 1. LA TECNOLOGÍA AL SERVICIO DE LA PROTECCIÓN EN LOS CASOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO. ....</b>	<b>15</b>
1.1. Implementación de la tecnología en la lucha contra la violencia de género....	18
<b>CAPÍTULO 2. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA. ....</b>	<b>24</b>
<b>CAPÍTULO 3. EL SERVICIO ATENPRO, UNA APROXIMACIÓN. ....</b>	<b>27</b>
3.1. Gestión del Servicio ATENPRO. ....	30
3.1.1. Terminal de protección. ....	30
3.1.2 Centro de Atención. ....	34
3.1.3. Plataforma de registro de la información. ....	40
3.2. Funcionamiento y normativa. ....	42
3.2.1. Comparativa de los protocolos que han regido el Servicio ATENPRO. ....	42
3.2.2. Principales procesos en el funcionamiento del Servicio. ....	53
3.2.2.1. Solicitud y confirmación de alta. ....	53
3.2.2.2. Permanencia en el Servicio y obligaciones para su mantenimiento. ....	54
3.2.2.3. Baja en el Servicio ATENPRO. ....	56
3.3. Implementación del Servicio: incidencia y evolución. ....	57
3.4. Personas beneficiarias y requisitos de acceso. ....	81
3.5. Impacto económico del Servicio ATENPRO. ....	89
3.6. Comparativa internacional: recursos similares en otros países. ....	92
<b>CAPÍTULO 4. ATENPRO COMO HERRAMIENTA DE SEGURIDAD. ....</b>	<b>96</b>
4.1. Eficacia de la protección. ....	96
4.2. Objetividad en su solicitud: discrecionalidad profesional desde un posicionamiento securitario. ....	102
4.3. Altas sin denuncia. ....	106
4.4. Imposibilidad de una historia de violencia única. ....	121

<b>CAPÍTULO 5. ATENPRO COMO HERRAMIENTA DE ACOMPAÑAMIENTO.</b>	<b>125</b>
.....	
<b>CAPÍTULO 6. ATENPRO PARA MENORES.</b>	<b>135</b>
6.1. La exposición a la violencia de menores de edad.	135
6.2. Cuando son ellas las víctimas directas.	139
6.3. Tramitación del Servicio ATENPRO por la condición de hijas e hijos de la víctima de violencia.	147
<b>CAPÍTULO 7. COORDINACIÓN DE AGENTES INTERVINIENTES.</b>	<b>158</b>
<b>CAPÍTULO 8. ATENPRO DESDE UNA PERSPECTIVA INTERSECCIONAL: RETOS Y LIMITACIONES.</b>	<b>168</b>
8.1. Progresos en la adaptación del Servicio ATENPRO.	170
8.2. Necesidad de una transformación del Servicio.	172
8.3. Un Servicio sensible a las personas beneficiarias: propuesta de adaptación para mejorar la interseccionalidad en la atención.	176
<b>CAPÍTULO 9. CAMBIO DE PARADIGMA: ATENPRO COMO RESPUESTA AL CONVENIO DE ESTAMBUL.</b>	<b>178</b>
9.1. Solidez del sistema de atención y protección ante las Violencias Machistas. ...	180
9.2. ¿Utilidad o necesidad de cumplir la normativa europea?	184
<b>CAPÍTULO 10. LA PROTECCIÓN DE DATOS Y LA RESPONSABILIDAD DE LA VÍCTIMA EN SU CUMPLIMIENTO.</b>	<b>186</b>
<b>CAPÍTULO 11. ADAPTABILIDAD DEL SERVICIO ATENPRO A LOS CAMBIOS Y CRISIS SOCIALES.</b>	<b>196</b>
11.1. Funcionamiento del Servicio ATENPRO durante la COVID-19.	197
11.2. Ampliación de las características del Servicio como respuesta a la crisis de Ucrania.	204
11.3. Adaptación del Servicio ATENPRO a las necesidades de los municipios afectados por la DANA.	205
<b>CAPÍTULO 12. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.</b>	<b>208</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>215</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS Y TABLAS</b>	<b>230</b>

<b>ANEXOS .....</b>	<b>232</b>
<b>Anexo 1. Tabla comparativa entre provincias de cifras poblacionales, denuncias por Violencia de Género interpuestas, Órdenes de Protección adoptadas, número de terminales del Servicio ATENPRO activos y numero de terminales del SSMT (Cometa) entre 2010 y 2021. ....</b>	<b>233</b>
<b>Anexo 2. Entrevistas a profesionales sobre su percepción sobre el Servicio ATENPRO.....</b>	<b>248</b>
ENTREVISTADA 1.....	249
ENTREVISTADA 2.....	254
ENTREVISTADA 3.....	258
ENTREVISTADA 4.....	262
ENTREVISTADA 5.....	270
ENTREVISTADA 6.....	274

## INTRODUCCIÓN

La presente tesis doctoral surge de la necesidad de contribuir a mejorar una realidad de la que soy parte activa cada día, y con la que, además de una responsabilidad profesional, tengo un compromiso personal: el acompañamiento en la recuperación y protección de mujeres víctimas de violencia.

La violencia hacia las mujeres sigue siendo una alarmante y dolorosa realidad que ha ocupado numerosas horas de debate, de análisis y sobre la que se han realizado multitud de estudios; tanto de sus causas, como de la eficacia de las medidas implantadas para su erradicación a lo largo de los años, pero sin llegar a evitar el elevado número de feminicidios o de mujeres que se encuentran en relaciones violentas. Mujeres a las que el sistema actual no les otorga la suficiente confianza como para formalizar la interposición de una denuncia (Bodelón, 2014; Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, 2015; Larrauri, 2003; Medina Ariza, 2001), o a las que no se les brinda una eficacia total en cuanto a su protección cuando la formalizan o deciden abandonar la situación de maltrato.

A pesar de los avances sociales, normativos y políticos logrados a lo largo de los años, persisten limitaciones en los mecanismos de protección e intervención dirigidos a las mujeres víctimas de violencia y a sus hijas e hijos, respecto de las cuales los y las profesionales de los distintos recursos no permanecemos ajenas.

En esta línea, una conversación informal con quien se convirtió en director de la presente tesis, en la que le explicaba lo difícil que me resultaba comprender desde mi visión de la Criminología cómo el Servicio de Atención y Protección para víctimas de violencia machista (ATENPRO), en el que desempeñaba mi actividad laboral, y todas las acciones que englobaban su funcionamiento, descuidaban aspectos sumamente relevantes para la reducción de la victimización como la coordinación, la predicción del riesgo a partir de factores de vulnerabilidad o el atender a una historia única de violencia, me animó a tratar de visibilizar esa información y aprendizajes que obtenía cada día de mis intervenciones con víctimas de violencia y poner sobre papel, tanto las bondades como las limitaciones que observaba durante la gestión diaria de un recurso tan relevante y a la vez tan desconocido.

De esta forma, a lo largo de los capítulos que componen esta tesis doctoral se profundiza en las características del Servicio ATENPRO, y su evolución desde que se implementase en 2005, así como se reflexiona a partir del análisis detallado de su funcionamiento, sobre en qué papel de responsabilidad se coloca a la víctima cuando es ella quien merece la protección. Asimismo, se abordará qué nivel de proactividad en cuanto a la gestión y mejora del Servicio ATENPRO reflejan los organismos y agentes implicados en la atención y protección de las víctimas, y cuál es la eficacia real de un sistema que tiende a homogeneizar a las víctimas, no realizando una incorporación total del enfoque interseccional y no abordando factores de riesgo que pueden aumentar la vulnerabilidad de determinados perfiles de mujeres (Larrauri, 2007).

Como se ha mencionado, gran parte de mi conocimiento surge de mi trabajo durante más de diez años en el Servicio ATENPRO, que me ha permitido obtener una visión amplia y detallada, ya no sólo de su funcionamiento, sino también de las limitaciones existentes; así como de los mecanismos que se han ido introduciendo para su mejora, y cuáles de aquellos siguen desatendiéndose por parte de la Administración y la normativa en detrimento de la seguridad de las víctimas.

También, la atención directa de las mujeres víctimas de violencia, así como la coordinación con los recursos de asistencia y protección para el seguimiento de los casos desde una perspectiva participativa, me ha permitido analizar el rol que desempeña la víctima en la gestión de su propia seguridad en cuanto a los dispositivos telemáticos de protección; por lo que mi participación directa en la gestión de este recurso puede alejarme en determinadas ocasiones del modelo positivista de la ciencia, acercándome en cambio a una epistemología de los conocimientos situados o de investigación participativa (Haraway, 1995; Martínez & Tarrès, 2003).

Conviene señalar, por tanto, que la presente tesis doctoral no está basada en una total neutralidad, ni en la obtención de la información ni en la interpretación del conocimiento (Martínez & Tarrès, 2003), asumiendo que parte de los resultados expuestos no pueden ser entendidos sin tener en cuenta el punto desde el cual se han producido, es decir, como parte activa del Servicio ATENPRO, y por ende como parte también de las limitaciones que dicho sistema presenta.

No obstante, la motivación principal de esta tesis doctoral es la de invitar a la reflexión sobre el actual funcionamiento del recurso y evidenciar la importancia de la incorporación de acciones concretas de mejora, que reduzcan la victimización secundaria y la responsabilidad otorgada a la víctima en cuanto a su seguridad en el Servicio ATENPRO.

Asimismo, es importante destacar que, por un lado, la falta de análisis sobre la eficacia e impacto del Servicio ATENPRO en la protección y superación de la violencia y, por otro, el desconocimiento de sus funcionalidades tanto en la comunidad científica como en gran parte de los equipos profesionales, ponen de manifiesto la necesidad de integrar ambas perspectivas. Esta integración resulta fundamental para impulsar mejoras en el Servicio que respondan de manera efectiva a las expectativas y necesidades de las víctimas.

Para ello, la presente tesis se ha estructurado en doce capítulos.

En los tres primeros, además de revisar la evolución de la implementación de la tecnología en el abordaje y predicción de la violencia hacia las mujeres, se plantarán los objetivos y metodología desarrollada en la elaboración del documento, así como se expondrá el funcionamiento del Servicio ATENPRO, ahondando en su normativa, evolución, perfil de personas destinatarias y requisitos de acceso y se presentarán, además del impacto económico que supone, modelos similares implementados en otros países.

El capítulo 4 se centrará en el análisis del Servicio ATENPRO como herramienta de protección, tratando de evaluar su eficacia, y atendiendo a los motivos por los que se solicita; enfatizando también la importancia de analizar los casos de beneficiarias que no han interpuesto denuncia y cómo esto puede influir en su seguridad. Y por su parte, el capítulo 5 revisará el impacto que puede tener el Servicio como herramienta de acompañamiento psicosocial centrada en la superación de la violencia y atenderá a aspectos de la intervención descuidados por la Administración Pública.

En el capítulo 6 se expondrá qué ventajas y limitaciones puede tener el Servicio para víctimas menores de edad, tanto cuando la violencia es derivada de su relación de pareja, como cuando viene motivada por su condición de hijas e hijos. Además, los capítulos 7 y 8 abordarán los retos existentes en cuanto a la coordinación de recursos intervinientes y en la atención a las diferentes variables de vulnerabilidad desde una perspectiva interseccional.

De igual forma, el capítulo 9 estará centrado en reflexionar sobre la capacidad del Servicio ATENPRO de atender a las diferentes tipologías de violencia contempladas en el Convenio de Estambul, y si esta atención será prestada con la misma eficacia; y durante el capítulo 10 se analizará la normativa del Servicio en materia de protección de datos, y cómo la falta de regulación de algunos aspectos compromete directamente a la víctima sin tener ésta conocimiento.

Finalmente, el capítulo 11 plantea tres crisis sociales a las que el Servicio ha tenido que hacer frente en los últimos años flexibilizando su funcionamiento, con el fin de evidenciar que presenta una adecuada capacidad de adaptación; y el capítulo 12 recogerá, además de las limitaciones encontradas en el estudio y las propuestas para futuras líneas de investigación, la discusión y las principales conclusiones extraídas.

## **CAPÍTULO 1. LA TECNOLOGÍA AL SERVICIO DE LA PROTECCIÓN EN LOS CASOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO.**

Que la violencia de género sigue siendo una realidad y una de las problemáticas sociales más alarmantes en la actualidad es una evidencia, así como el aumento que ha experimentado su visibilidad y denuncia en España en las últimas décadas.

Este cambio de paradigma con respecto a periodos anteriores se debe a los diferentes movimientos sociales que han reclamado una sociedad libre de violencia hacia las mujeres, y también a la acción del Estado, que ha desempeñado un papel crucial en la visibilización de la problemática a través de diversas instituciones como el sistema jurídico-penal, el sistema socio-sanitario, los medios de comunicación y el sistema educativo (Albertín Carbó, 2017).

Asimismo, diversos hitos importantes han contribuido a la visibilidad de la necesidad de abordar urgentemente la violencia padecida por las mujeres por razón de género. Por ejemplo, la presentación del informe "*Respuesta penal a la violencia doméstica*" por la asociación Themis en 1999, sirvió como punto de partida para la sistematización del análisis jurídico sobre los malos tratos, o el relato de violencia de Ana Orantes como toma de conciencia de gran parte de la sociedad sobre una realidad silenciada y normalizada (Borja Jiménez, 2021; El País, 2019), cuestionándose esa justificación o minimización habitual y reconociéndose como un problema estructural y sistémico (Lorente-Acosta, 2007).

Por su parte, el desarrollo normativo para establecer un sistema de protección y asistencia en España ha requerido de una consolidación durante décadas, destacando en 1983, la creación del Instituto de la Mujer, siendo éste el inicio de la incorporación de la violencia de género en las políticas y la agenda pública; así como las reformas del Código Penal en 1999 que introdujeron la persecución de oficio de los malos tratos y la tipificación de la violencia psicológica, así como la posibilidad de dictar medidas de protección sin que fuera necesaria la interposición de una denuncia previa por parte de la víctima (Pastor-Gosálbez et al., 2021).

También fue de especial relevancia la creación del Observatorio contra la Violencia Doméstica en 2002, para el seguimiento exhaustivo de las sentencias por malos tratos, o la entrada en vigor de la *Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la Orden de protección de las víctimas de la violencia doméstica*. No obstante, y como es sabido, el hito más relevante se produjo en 2004, con la aprobación de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, que estableció un marco integral para el abordaje de la violencia cometida por los hombres hacia sus parejas o exparejas, incluyendo multitud de medidas en diferentes ámbitos para la protección de las víctimas y la tipificación de nuevas conductas delictivas relacionadas con esta violencia. Aunque ese mismo año, el 28 de enero y previo a la aprobación de la Ley fue asesinada la primera mujer con orden de protección vigente, setenta días después de haber interpuesto denuncia contra su maltratador (El País, 2019; Pastor-Gosálbez et al., 2021), hecho que, junto a diversas críticas que destacan la necesidad de superar el enfoque predominantemente punitivista y de incluir a las víctimas y sus organizaciones en la evaluación de las medidas implementadas, han cuestionado la eficacia de la Ley, subrayando la necesidad de revisar algunos aspectos estructurales con el fin de alinearla con los paradigmas del pensamiento feminista y tratar de dar una respuesta más integral desde un enfoque interseccional a las diferentes formas de violencia de género (Fernández Nieto, 2015.; Villacampa Estiarte, 2018).

Fundamental fue también la ratificación del Convenio de Estambul en 2014, que amplió el concepto de violencia de género, incluyendo diversas manifestaciones de violencia hacia las mujeres y eliminando la necesidad de la denuncia como recurso de activación de las medidas de protección; o la entrada en vigor en el año 2015 del Estatuto de la Víctima del Delito y La Ley de Protección de la Infancia y la Adolescencia que reconoció a los menores como víctimas directas de la violencia. Asimismo, la aprobación en 2017 del Pacto de Estado contra la Violencia de Género consolidó un marco de acción incluyendo 214 medidas distribuidas en 10 ejes de trabajo, para la erradicación de la violencia hacia las mujeres desde todas las esferas sociales y con un compromiso de mejora institucional (El País, 2019; Gómez Colomer, 2015; Pastor-Gosálbez et al., 2021).

No obstante, y a pesar de los avances implementados, el aumento de la sensibilización y la regulación normativa, los feminicidios siguen sucediéndose (Echeburúa & Amor, 2024) y la proporción de mujeres maltratadas que denuncian sigue siendo baja, situándose

entre el 2% y el 10% de los casos según el Centro de Estudios Reina Sofía (Calvo González et al., 2014). Según los datos de la Encuesta Europea de Violencia de Género (Eurostat, 2022) tres de cada diez mujeres reconocer haber sufrido violencia en pareja en España, siendo las tasas de denuncias muy inferiores.

En esta línea, se estima a nivel global (ONU Mujeres, 2023) que, en el año 2023, aproximadamente el 26% de las mujeres de 15 años o más sufrieron violencia física o sexual por parte de una pareja íntima. Ese mismo año, más de 51.100 mujeres y niñas fueron asesinadas por sus parejas u otros familiares, siendo una equivalencia de 140 mujeres y/o niñas asesinadas cada día (ONU Mujeres, 2023). Además, los datos revelan que, de las mujeres asesinadas en 2021, el 56% de ellas lo fueron por sus parejas o familiares (ONU Mujeres, 2022) evidenciando la urgencia de su abordaje.

Por otro lado, y haciendo referencia al contexto europeo, la Encuesta Europea sobre Violencia de Género de 2022 (EEVG) revela que aproximadamente el 33% de las mujeres en la Unión Europea han experimentado violencia física o sexual desde los 15 años, incluyendo violencia ejercida tanto por parejas como por otras personas. Dentro de este marco, se observa que entre el 20% y el 30% de las mujeres en la mayoría de los países europeos han sufrido violencia física o sexual por parte de una pareja íntima, aunque estas cifras varían según el país debido a diferencias culturales y sociales en la percepción y respuesta a la violencia de género (Eurostat, 2022).

Asimismo, esta misma encuesta indica que alrededor del 11% de las mujeres en la Unión Europea han experimentado violencia sexual desde los 15 años, incluyéndose agresiones sexuales y acoso sexual, mostrando también variaciones significativas entre los diferentes estados miembros. Además, la violencia psicológica es revelada por un alto porcentaje de mujeres, con cifras que oscilan entre el 30% y el 50% en varios países (Eurostat, 2022), pese a la dificultad de su identificación y visibilización.

Sin embargo, a pesar de la alta prevalencia de violencia, y aunque se observa a lo largo de los años una mayor predisposición en las víctimas a requerir apoyo institucional (Lorente-Acosta, 2007), los datos reflejados por la Encuesta Europea sobre Violencia de Género de 2022 revelan que sólo un pequeño porcentaje de las víctimas denuncian lo sucedido o solicitan apoyo de los organismos e instituciones, poniendo de manifiesto la

urgente necesidad de mejorar la información sobre los recursos existentes y su accesibilidad (Eurostat, 2022), así como la confianza que otorgan a las víctimas.

También, a lo largo de los años, esta grave problemática ha generado interés entre la comunidad científica siendo numerosas las investigaciones desarrolladas, aunque con una tendencia descriptiva, que ha podido limitar por su profundidad y enfoque el abordaje y la comprensión del fenómeno de la violencia por razón de género (Arranz Lozano, 2015). Estos análisis empíricos, así como los cambios y necesidades sociales, han propiciado la incursión de las nuevas tecnologías en el paradigma de la violencia de género.

El desarrollo de aplicaciones móviles, plataformas digitales de comunicación o avances tecnológicos que favorecen la geolocalización de forma sumamente precisa entre otros, han transformado la dinámica de la violencia por razón de género, favoreciendo conductas delictivas como el acoso o la difusión de imágenes de contenido íntimo, o aumentando las posibilidades de ejercer control y maltrato hacia las mujeres (Lloria García, 2019; Rituerto González, 2023); pero a su vez, están propiciando avances significativos que están impulsando un cambio en el diseño de las estrategias de prevención, de respuesta y de acompañamiento a las víctimas.

### **1.1. Implementación de la tecnología en la lucha contra la violencia de género.**

La introducción de las nuevas tecnologías en la prevención del delito, así como en la protección de las víctimas, supuso un gran avance para aumentar el control sobre el victimario, pudiendo localizarlo en tiempo real, y mejorar percepción de seguridad de las mujeres que sufren de violencia de género por contar con asistencia inmediata y geolocalizada en cualquier momento del día. Asimismo, también supuso una mejora en el proceso de acompañamiento en la recuperación de las víctimas favoreciendo la cercanía de los recursos especializados, reduciendo los desplazamientos y tiempos de espera y facilitando una mejor accesibilidad; mejorando la eficacia de los equipos profesionales y, por tanto, de la calidad de las intervenciones (Rituerto González, 2023).

Conforme a lo dispuesto en el artículo 9.2 de la Constitución Española (1978) “los poderes públicos, tienen la obligación de *“promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas;*

*remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud”* y es en este sentido y atendiendo a la vulneración de derechos fundamentales que supone la violencia de género, que tienen la responsabilidad de prevenir, detectar, atender y erradicar cualquier manifestación de violencia; motivo por el cual, se han valido del apoyo de los avances tecnológicos.

Estos adelantos de la tecnología han favorecido el desarrollo de instrumentos y aplicaciones diseñadas para combatir la violencia hacia las mujeres, así como el acceso a la información y a los recursos especializados de manera más segura (Rituerto González, 2023), e incluso mejorando la coordinación entre agentes y organismos en pro de la seguridad de las víctimas.

Ejemplo de ello fue la implementación de la Orden Europea de Protección en el año 2010, proceso que se valió de manera significativa de la integración de tecnologías avanzadas, favoreciendo un seguimiento más eficaz de las órdenes de protección y aumentando su eficacia y adaptación a las víctimas (Simó Soler, 2018).

Asimismo, la necesidad de dar respuesta a la alarma social acrecentada por los asesinatos de mujeres a manos de sus parejas o exparejas, propició el desarrollo de medidas de seguridad que incorporaban como elemento fundamental los dispositivos electrónicos, especialmente para garantizar el cumplimiento de las medidas de protección (Arenas-García, 2017, 2018).

Estos dispositivos electrónicos adoptados como recursos adicionales de seguridad, han ido perfeccionándose a lo largo de los años y tomando protagonismo como recursos de protección, complementando la actuación de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y las atenciones prestadas por los servicios especializados de intervención con víctimas.

Actualmente existen dos mecanismos telemáticos de protección implementados en España y dependientes del Ministerio de Igualdad, destinados a aumentar la sensación de seguridad y agilizar la protección de las víctimas de violencia de género: el Servicio de Atención y Protección a las víctimas de violencias machistas (ATENPRO) y el Sistema de Seguimiento por Medios Telemáticos de las Medidas y Penas de Alejamiento en el ámbito de la Violencia de Género (SSMT). Este último, no está únicamente destinado a la protección de las víctimas y a la intervención en sus procesos de superación de la

violencia, sino que se implementa con el fin de controlar a aquellos individuos que han cometido un hecho delictivo o de los que se presume que lo han ejecutado (Arenas-García, 2017, 2018), por lo que atender al impacto que esta implementación puede tener en los agresores de diferentes formas de violencia contra la mujer tiene que ser algo a tener en cuenta si quiere evaluarse su eficacia.

Asimismo, en cuanto a soluciones tecnológicas puestas en marcha en nuestro país, ha de mencionarse el Sistema VioGén para la valoración del riesgo de revictimización, y la aplicación AlertCops, que permite la petición de ayuda en situaciones de riesgo incluyendo datos de geolocalización y permitiendo la grabación de unos segundos de audio (Rituerto González, 2023).

El primero de los medios telemáticos en materia de violencia de género en implementarse fue el Servicio de Teleasistencia Móvil para víctimas de violencia de género (Servicio ATENPRO) en el año 2005, tras la aprobación del Plan de Medidas Urgentes para la Prevención de la Violencia de Género por el Consejo de Ministros el 7 de mayo de 2004. Este Servicio, se encomendó a la Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad, que a través del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO), amplió el Convenio de Teleasistencia firmado con la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), incluyendo una modalidad del servicio de teleasistencia destinado a personas mayores que prestase atención a las víctimas de la violencia de género que contaran con orden de protección vigente.

Es desde el 1 de enero de 2010 que se transfiere la titularidad del Servicio al Ministerio de Igualdad, a través de la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, pasando a denominándose Servicio ATENPRO, “Servicio telefónico de Atención y Protección para víctimas de la violencia de género”. Asimismo, la encomienda de la gestión recae mediante la firma de un convenio el 30 de diciembre de 2009 en la FEMP, convenio que se ha ido renovando hasta la actualidad (Ministerio de Igualdad, 2010, 2023; Ministerio de Sanidad, 2012).

Este Servicio, basándose en la tecnología de la geolocalización y valiéndose de dispositivos telefónicos móviles, dota a las víctimas de violencias machistas de protección y acompañamiento psicosocial las 24 horas del día, como respuesta a la necesidad de prevenir nuevas formas de revictimización.

Este recurso, se enfoca exclusivamente en el control de la víctima, pudiendo geolocalizarla a través del terminal telefónico y orientarla a partir de la información que ésta facilite, pero sin considerar ni influir en el comportamiento del victimario, sino dando respuesta a las necesidades que la mujer plantee. Es importante tener esto en cuenta, ya que, a diferencia del Sistema de Seguimiento por Medios Telemáticos de las Medidas y Penas de Alejamiento en el ámbito de la Violencia de Género, el Servicio ATENPRO es activado únicamente por la víctima tras la valoración que ésta pueda hacer de su seguridad o de su estado psicosocial, pudiendo incurrir en sesgos, en los que se profundizará en capítulos posteriores, debido a la falta de conciencia de exposición al riesgo, la normalización de determinadas situaciones violentas, o la indefensión aprendida presente de manera frecuente en las víctimas de violencia de género (Acosta-Lorente, 2008).

En relación a lo anterior, en consideración a la necesidad de abordar actos e intenciones de los agresores de violencia de género, ya el Código Penal de España (1995), en su artículo 48, apartado 4º, determina que en caso de que un juez o jueza o tribunal acuerde imponer la pena de prohibición de aproximación a la víctima, “*podrá acordar que el control de esta medida se realice a través de aquellos medios electrónicos que lo permitan*”. Asimismo, el artículo 64, apartado 3º, de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género, prevé la posibilidad de que los órganos judiciales acuerden la utilización de instrumentos de tecnología adecuada para controlar el cumplimiento de las medidas de alejamiento impuestas con carácter cautelar en los procedimientos que se sigan por violencia de género.

Para dar respuesta a estas previsiones, el 8 de junio de 2009, el Ministerio de Igualdad puso en marcha el Sistema de seguimiento por Medios Telemáticos de las Medidas de Alejamiento en materia de Violencia de Género (Ministerio de Igualdad, 2023), cuyo objetivo principal era el de mejorar la seguridad y protección de las víctimas, aumentando su confianza en el sistema y tratando de mejorar de esta forma su recuperación de la violencia padecida (Gutiérrez Gullón & Rodríguez Ruiz, 2023).

El primer mes de implementación contó con 7 dispositivos activos, cifra que aumentó a 153 dispositivos a finales de 2009 (Arenas-García, 2017), llegando a encontrarse activos en enero de 2024, según los datos del portal estadístico del Ministerio de Igualdad, 4.637 dispositivos electrónicos de seguimiento en España.

El protocolo de actuación del Sistema de Seguimiento por Medios telemáticos del cumplimiento de las medidas y penas de alejamiento en materia de violencia de género (2009), que tal y como establece en el mismo, tiene como objetivo verificar el cumplimiento de las medidas y penas de alejamiento impuestas en los procedimientos que se sigan por violencia de género en los casos en los que se estime oportuno por la Autoridad Judicial, ha experimentado a lo largo de los años una serie de modificaciones y adaptaciones para mejorar su efectividad y adaptarse a los cambios legislativos y tecnológicos; no obstante, desde su configuración ha tenido como objetivo garantizar tres aspectos fundamentales: hacer efectivo el derecho de la víctima a su seguridad, documentar el posible quebrantamiento de la medida o pena de alejamiento, y disuadir al agresor o investigado del incumplimiento de las prohibiciones impuestas judicialmente (Marugán Pintos, 2022).

Asimismo, se considera necesario mencionar la posibilidad de imposición del dispositivo de seguimiento de control telemático en aquellos casos en los que el agresor se encuentra en libertad vigilada por la comisión de delitos tipificados de malos tratos y lesiones cuando se trate de víctimas de violencia de género y doméstica, a partir de la reforma del Código penal llevada a cabo por la Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo (Arenas-García, 2017, 2018).

Estos dos recursos se han convertido a lo largo de los años, en los mecanismos adicionales de protección tecnológica por excelencia en nuestro país en aquellos casos en los que se requiere de un seguimiento y una ágil respuesta para garantizar la seguridad de las víctimas de la violencia de género.

No obstante, y pese a que son muchas las ventajas que aporta la implantación de estos dos recursos de prevención terciaria destinados a la seguridad y protección de las víctimas (Sánchez Recio et al., 2016), se considera fundamental reflexionar sobre cuál es el impacto que tiene su utilización tanto en la protección como en la reducción de las secuelas derivadas de la violencia padecida, y sobre cuál es el grado de participación activa de la víctima incidiendo en cómo variables personales o contextuales pueden limitar su eficacia y por ende la protección otorgada. Especialmente, atendiendo al hecho de que, en España y tal y como expone la Ley 4/2015, de 27 de abril, el derecho procesal ha avanzado hacia un modelo de acercamiento a las víctimas situándolas en el centro, y donde su protección, participación y reparación son fundamentales.

Por ello, es fundamental comprender el funcionamiento de los sistemas, así como la evolución de los recursos desde su implementación, considerando sus modificaciones y novedades. No obstante, la presente tesis se centrará en abordar la realidad del Servicio ATENPRO, un recurso que, tras casi veinte años de implementación, cuenta en la actualidad con aproximadamente 20.000 mujeres y sus hijos e hijas como personas usuarias activas, las cuales esperan que les dote de seguridad y protección ante posibles riesgos de revictimización.

## **CAPÍTULO 2. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA.**

La presente monografía sobre las bondades y limitaciones del Servicio ATENPRO desde una perspectiva criminológica, es un estudio que analiza la evolución, implementación y funcionamiento del Servicio centrándose en su capacidad de protección y asistencia a las víctimas; y tratando de exponer qué papel se otorga a los diferentes perfiles de personas beneficiarias, y cuáles son las principales deficiencias que deben de ser abordadas con urgencia.

Este Servicio, que lleva implementado en España desde hace casi veinte años y cuenta en la actualidad con más de 19.000 personas beneficiarias, es un recurso desconocido entre la población, pero también entre profesionales destinados a la protección y asistencia a las víctimas de violencia contra la mujer; además, es un Servicio que ha causado poco interés entre la comunidad científica y académica, no existiendo apenas estudios estadísticos, análisis empíricos, teóricos, revisiones o ensayos publicados que evalúen su eficacia desde un posicionamiento crítico, para tratar de fomentar un impacto mayor y más garantista.

El interés de esta tesis doctoral no es otro que analizar el funcionamiento del Servicio ATENPRO y el impacto que tiene su utilización; fundamental para comprender sus beneficios en términos de incremento de la seguridad de las víctimas, así como para evaluar si su uso podría provocar una victimización secundaria en las beneficiarias. Además, es crucial identificar qué aspectos de su funcionamiento podrían descuidar la protección de las víctimas y qué consideraciones deberían reforzarse desde una perspectiva criminológica para asegurar el cumplimiento de las expectativas de auxilio con los que se solicitan.

Para ello, se expondrá el funcionamiento del Servicio ATENPRO y se analizará su evolución, así como el impacto que han tenido los diferentes cambios normativos que se han dado desde su puesta en marcha hasta la actualidad, con el fin de comprobar si se ha ido adaptando a las necesidades de las víctimas atendiendo a las nuevas formas de violencia desarrolladas o a las vulnerabilidades que pueden incrementar el riesgo de victimización.

Las hipótesis de partida de esta tesis doctoral son que el Servicio ATENPRO: a) presenta graves limitaciones en cuanto a la protección de las víctimas, ya que las hace responsables a ellas de su propia seguridad; b) puede ser considerado una herramienta de acompañamiento psicosocial pero no sustituir la evidente escasez de recursos de atención especializada dirigidos a la superación de la violencia; c) es tramitado como respuesta a una necesidad de sobreprotección de las víctimas desde un posicionamiento securitario, pero sin atender a si cumple su función o se convierte por el contrario en una herramienta de victimización; d) es un recurso infravalorado y no se explotan sus posibilidades de contribuir a la prevención de la violencia; y e) su falta de visibilidad ha provocado que no se invierta en el diseño de avances en sus modelos de atención que permitan atender a la diversidad.

Para responder a los objetivos mencionados este trabajo, primeramente, se ha realizado un análisis documental del tema de estudio, a partir de la revisión de los protocolos del Servicio ATENPRO implementados a lo largo de los años de funcionamiento del mismo, monografías, artículos científicos y datos estadísticos con el fin de conocer el grado de implementación y eficacia del Servicio, y cómo desde una perspectiva criminológica éste impacta en la seguridad y recuperación de las víctimas.

Es oportuno señalar que no se han encontrado apenas referencias sobre el Servicio ATENPRO en las fuentes consultadas, limitándose los artículos científicos y divulgativos a exponer de manera breve su funcionamiento, pero no revisando y analizando sus bondades o limitaciones.

Asimismo, esta comprensión y análisis se ha complementado con otros dos instrumentos metodológicos.

Por un lado, a partir de la observación participante durante los diez años que llevo como técnica, y posteriormente responsable, del Servicio ATENPRO en la provincia de Valencia y en la Comunidad Valenciana, que me han permitido conocer su funcionamiento y la respuesta tanto de las víctimas beneficiarias como de quienes actúan como profesionales de recursos de protección y asistencia. Además, he podido comprobar el impacto de las distintas modificaciones que se han ido introduciendo a lo largo de los años, y observar qué aspectos siguen desatendiéndose en la actualidad.

Por otro lado, y con el fin de contar con más visiones sobre el funcionamiento del Servicio ATENPRO y de la valoración de su eficacia, se llevaron a cabo entrevistas

semiestructuradas a profesionales de recursos de asistencia y protección que tienen relación directa, o con el Servicio, o con las víctimas beneficiarias del mismo.

Concretamente, se han realizado seis entrevistas durante los meses de junio a octubre de 2024 a una técnica del Servicio ATENPRO cuyo trabajo diario es la gestión del mismo y el acompañamiento a víctimas de violencia machista, una asesora jurídica municipal encargada de la orientación a víctimas y de la tramitación y seguimiento de los expedientes del Servicio ATENPRO en su municipio, una agente de igualdad y profesora universitaria especializada en género y políticas de igualdad, una representante de la Conselleria Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda de la Generalitat Valenciana responsable de la gestión de los recursos de asistencia a víctimas de violencia, una representante de la Unidad de Coordinación de Violencia contra la Mujer de la Delegación del Gobierno, y a la responsable de la EMUME (Guardia Civil) en la provincia de Valencia.

Esta muestra de conveniencia, ha sido seleccionada atendiendo a que todas las entrevistadas participan activamente en la gestión de recursos de protección e intervención dirigidos a víctimas de violencia machista, así como en foros de trabajo y reuniones en las que se abordan las particularidades del Servicio ATENPRO en el ámbito de la Comunidad Valenciana. Por este motivo, se ha considerado que su especialización, así como la multidisciplinariedad de sus perfiles laborales y formativos, puede contribuir a ampliar la valoración del Servicio y dar respuesta a las cuestiones planteadas en la presente tesis.

Por último, señalar que las conclusiones y resultados de estas entrevistas, han sido incorporados a lo largo del documento, pudiendo comprobarse y revisar con detenimiento en los anexos del mismo.

### **CAPÍTULO 3. EL SERVICIO ATENPRO, UNA APROXIMACIÓN.**

El Servicio Telefónico de Atención y Protección para víctimas de violencia machista (ATENPRO) es, y como se ha indicado, un recurso de protección basado en la atención inmediata a través de un teléfono móvil con geolocalización (Ministerio de Igualdad, 2010, 2023; Ministerio de Sanidad, 2012).

El servicio, dependiente en la actualidad del Ministerio de Igualdad y gestionado por la Federación Española de Municipios y Provincias, es prestado por la Organización Humanitaria Cruz Roja Española en todo territorio español desde el año 2013, y permite que las mujeres víctimas de violencia por razón de género puedan recibir una atención inmediata las 24 horas, cualquier día del año a través de la recepción de llamadas a un Centro de Atención que las geolocaliza y activa los recursos de protección que se estime oportunos ante situaciones de riesgo (Ministerio de Igualdad, 2010, 2023; Ministerio de Sanidad, 2012).

En la actualidad y desde el 16 de enero de 2024, el Servicio ATENPRO está dirigido a mujeres mayores de edad víctimas de todo tipo de violencias por razón de género, que dispongan de sentencia condenatoria, orden de protección u otra medida cautelar, o informe de la Fiscalía indicando la existencia de indicios de su condición de víctima vigentes. También está dirigido a aquellas que cuentan con una acreditación administrativa, título habilitante o informe que acredite su condición de víctima, aunque no se hubiese formalizado la interposición de denuncia. Asimismo, pueden beneficiarse del Servicio aquellas mujeres que pese a haber denunciado, no dispongan de medidas cautelares acordadas (Ministerio de Igualdad, 2023).

De igual forma, está dirigido a víctimas menores de 18 años, a hijos e hijas de usuarias de entre 12 y 25 años, o personas con discapacidad convivientes y con dependencia económica (Ministerio de Igualdad, 2023).

El Servicio, que tal y como se ha señalado, fue puesto en marcha en diciembre de 2005 (Ministerio de Igualdad, 2021), configurándose en un primer momento para dar una respuesta de seguridad a las víctimas de violencia de género según lo determinado en la

Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre de medidas de protección integral contra la violencia de género, siempre y cuando las víctimas no conviviesen con la persona que les había sometido a malos tratos y contasen con medidas de protección vigentes (Ministerio de Igualdad, 2010). Asimismo, la normativa implementada por la FEMP y el Ministerio de Educación, Política Social y de Deporte del que dependía el servicio en sus inicios, señalaba que sólo se podría gestionar el alta en el mismo siempre que el juez que acordó las medidas de protección *no considere contraproducente este servicio para la seguridad de la usuaria*, y sería motivo de baja la solicitud de ésta por parte de la usuaria o el incumplimiento de los requisitos de acceso.

Estos requisitos y motivos de baja han ido variando a lo largo de los años, concretándose y ampliándose, con el fin de optimizar los recursos disponibles y poder complementar la seguridad y el acompañamiento de un mayor número de mujeres, eliminando el requisito de las medidas judiciales vigentes e incluso, y como se desarrollará posteriormente, la necesidad de interposición de denuncia. Asimismo, se han llevado a cabo mejoras tecnológicas y ajustes en los procedimientos de intervención para aumentar la eficacia del Servicio, incorporando nuevas funcionalidades a los dispositivos utilizados, mejorando la capacidad de respuesta ante situaciones de emergencia y reforzando la seguridad y el apoyo proporcionado a las víctimas.

Es en 2010 cuando pasa a ser regido por el Ministerio de Igualdad a través de la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género, quien formula y aprueba el 8 de junio de ese mismo año junto a la FEMP el *Protocolo de actuación del servicio telefónico de atención y protección para víctimas de la violencia de género* (ATENPRO). Este protocolo incorpora como requisito para el acceso al Servicio la participación de la beneficiaria en los programas de atención especializada para víctimas de la violencia de género existentes en su territorio; así como los seguimientos telefónicos por parte del Centro de Atención a la usuaria para conocer su situación y actualizar sus datos personales, recogiendo la obligatoriedad de la usuaria de atender dichos seguimientos para no causar baja en el Servicio (Ministerio de Igualdad, 2010).

El 27 de julio del año 2012 entra en vigor un nuevo *Protocolo de actuación del servicio telefónico de Atención y Protección para víctimas de la violencia de género*, ahora del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y la Federación Española de Municipios y Provincias (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, 2012).

Este protocolo ha servido de marco para la regulación del funcionamiento del Servicio durante todo estos años, y se ha mantenido prácticamente sin variaciones desde su implementación hasta el 23 de octubre de 2023, fecha en la que se aprueba un nuevo protocolo de actuación del Servicio ATENPRO que incorpora como modificación fundamental, tal y como se ha indicado, la ampliación del concepto de víctima atendiendo al marco jurídico internacional y a las tipologías de violencia por razón de género recogidas en el Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica (Consejo de Europa, 2011), no haciéndose efectiva esta modificación hasta enero de 2024.

En este sentido, se considera relevante destacar que los diferentes protocolos de gestión del Servicio evidencian un cambio en cuanto a los objetivos que persiguen mediante la implementación del mismo. Por su parte, el *Protocolo de actuación del Servicio Telefónico de Atención y Protección para víctimas de la violencia de género* (ATENPRO) del 8 de junio de 2010 del Ministerio de Igualdad y la Federación Española de Municipios y Provincias, recogía como objetivo fundamental “*prevenir agresiones de violencia de género o minimizar sus consecuencias si éstas llegan a producirse, facilitando el contacto con un entorno de seguridad y posibilitando la intervención inmediata, con movilización en su caso, de los recursos de atención que fuesen necesario*” (Ministerio de Igualdad, 2010). La funcionalidad principal se centraba en la prevención y en la intervención ante situaciones que atentasen contra la integridad de la víctima, configurándose como un elemento adicional de seguridad.

En cambio, en el protocolo aprobado en el año 2012, el objetivo fundamental es recogido de la siguiente manera “*que la víctima se sienta segura y acompañada mientras dure el proceso que le permita retomar las riendas de su vida facilitando el contacto con un entorno de seguridad y posibilitando la intervención inmediata, con movilización en su caso, de los recursos de atención que fuesen necesarios*” (Ministerio de Sanidad, 2012), introduciéndose como elemento clave el acompañamiento otorgado por el Servicio durante la superación y recuperación de la violencia y poniendo en valor las atenciones psicosociales y la dotación de información, aunque con un planteamiento que parece derivar la responsabilidad del desarrollo de una vida normativa a la víctima. Con la afirmación “*que le permita retomar las riendas de su vida*” si bien es cierto que se sitúa a la víctima como un sujeto activo en su propio proceso de recuperación, se descuida la

responsabilidad de la sociedad y de los recursos asistenciales y de protección en cuanto a favorecer las condiciones necesarias para que esto se produzca.

Por su parte, el protocolo vigente aprobado en 2023, aunque se ha modificado la redacción de texto que recoge el objetivo fundamental “*que las mujeres se sientan seguras y acompañadas mientras dure el proceso que les permita poner fin a la situación de violencia que sufran o hayan sufrido, recuperarse de la situación vivida y retomar las riendas de su vida, facilitando el contacto con un entorno de apoyo y seguridad y posibilitando la intervención inmediata, con movilización, en su caso, de los recursos de atención que fuesen necesarios*” (Ministerio de Igualdad, 2023), se mantiene la postura de que es la víctima la responsable de su propia seguridad puesto que asume que está en su mano poner fin a la situación de violencia.

Estudios como los publicados por Hansen & Ainsworth (2007) y Hadjimatheou (2021), evidencian cómo la atribución a las víctimas de un exceso de responsabilidad en cuanto a su protección, es perjudicial para la confianza de éstas en el sistema y para la consolidación de una adecuada alianza terapéutica, además de perjudicarlas en su empoderamiento, pudiendo llegar a sentirse culpables de la situación vivida; por lo que, reformular la descripción de los objetivos sería conveniente si se pretende evidenciar que la responsabilidad de las situaciones de violencia de género es siempre del perpetrador.

### **3.1. Gestión del Servicio ATENPRO.**

El funcionamiento del Servicio se fundamenta en tres pilares principales, siendo éstos un teléfono móvil con geolocalizador asignado a cada víctima, un Centro de Atención que recibe las llamadas emitidas por esos teléfonos, y una plataforma de datos que sistematiza y recopila toda la información de las llamadas de contacto realizadas.

#### **3.1.1. Terminal de protección.**

El teléfono móvil, designado como terminal de protección, es un dispositivo de contacto que funciona las 24 horas del día, los 365 días del año en todo territorio nacional y que

permite la comunicación con el Centro de Atención mediante la pulsación continuada del botón lateral del mismo, que es en los teléfonos ordinarios el botón asociado al volumen.

Cada uno de los terminales es entregado a una de las beneficiarias del Servicio, encontrándose vinculado a sus datos identificativos. Estos datos son recogidos en el documento de solicitud de alta que se cumplimenta en el momento en que realiza la petición de un terminal de protección. Cabe señalar que la documentación de esta solicitud es cumplimentada por los Servicios Sociales o Centros de Igualdad municipales, siendo éstos los organismos encargados del seguimiento de la usuaria en el Servicio ATENPRO, así como de favorecer desde una intervención especializada su superación de la violencia (Ministerio de Igualdad, 2010, 2023; Ministerio de Sanidad, 2012).

Este Centro, gestionado por personal formado, ofrece asistencia directa o la coordinación de recursos adicionales, como Fuerzas y Cuerpos de Seguridad o recursos sanitarios, requeridos para la protección y atención de las víctimas, según sea necesario. Las usuarias pueden contactar con el Centro en cualquier momento y lugar del territorio español, simplemente presionando un botón del terminal, en la actualidad de la marca Alcatel.

Además de responder a solicitudes puntuales sobre la situación de violencia padecida, el Servicio incluye seguimientos preventivos regulares para actualizar información y asegurar el correcto funcionamiento del sistema, dando respuesta a las intervenciones o urgencias que puedan plantear las mujeres beneficiarias.

A lo largo de los años, este Servicio ha evolucionado no sólo en cuanto a sus prestaciones y funcionalidades, sino también en su accesibilidad y propiedades tecnológicas, aunque desde su inicio hasta la actualidad, continúa consistiendo en el empleo de un teléfono móvil configurado como alarma de protección para la protección de las víctimas.

Figura 1. Terminal de protección de ATENPRO.



Fuente: imagen extraída de la Guía de Funcionamiento del Servicio ATENPRO de Cruz Roja.

Estos terminales, son configurados previamente por la empresa de ingeniería informática Tunstall Healthcare que se encarga de la instalación del software necesario para presenten las siguientes características:

- Geolocalización continua.
- Ausencia de pin de desbloqueo del teléfono y de la tarjeta SIM.
- Inhabilitación de cualquier funcionalidad o aplicación que no esté directamente relacionada con su uso como herramienta de seguridad (cámara de fotos, directorio de contactos, navegadores de internet...).

- Activación de la alarma de protección para el contacto con el Centro de Atención mediante la pulsación de la tecla del volumen.
- Imposibilidad de finalizar la comunicación colgando la llamada desde el terminal, pudiendo únicamente hacerse desde el Centro de Atención.
- Grabación automática de todas las comunicaciones mantenidas a través del terminal con el Centro de Atención.

Figura 2. Aplicación móvil de ATENPRO.



Fuente: imagen extraída de la Guía Formativa Servicio ATENPRO. Ministerio de Igualdad.

Se debe señalar también que se dispone de otro modelo de terminal adaptado para mujeres con discapacidad auditiva, conocido como SOTA. Este dispositivo, basado en un sistema de mensajería de texto, permite la comunicación de la usuaria con el Centro de Atención mediante la emisión de preguntas y respuestas a las que la usuaria puede contestar de forma sencilla, pulsando una respuesta predeterminada que aparece en la pantalla táctil o bien escribiendo texto libre; siendo necesario para ello que la mujer presente capacidad lecto-escritora.

Además, ante una situación crítica, la usuaria puede trasladar lo más relevante mediante una serie de respuestas predeterminadas, cuya información es complementada por la

escucha que hace el Centro del entorno en el que se encuentra la víctima (Ministerio de Igualdad, 2013).

Figura 3. Imagen de interacción de la aplicación móvil de ATENPRO.



Fuente: imagen extraída de la Guía de Funcionamiento del Servicio ATENPRO de Cruz Roja.

### 3.1.2 Centro de Atención.

El Centro de Atención es el recurso encargado de la recepción y emisión de las llamadas realizadas a través de los terminales del Servicio ATENPRO, así como de la geolocalización de las usuarias y la coordinación con los organismos de protección ante situaciones de emergencia.

Es en la actualidad propiedad de Cruz Roja Española, quien cuenta con un Centro de Atención operativo las 24 horas del día ubicado en Madrid. Este Centro da soporte a todas las llamadas recibidas a través de los terminales del Servicio ATENPRO de todo el territorio, entre otros servicios que presta. Asimismo, la Organización cuenta con otros dos centros de contacto de respaldo situados en Valladolid y Alicante, con capacidad para dar soporte al Centro de Atención Estatal en caso de que se produjese una incidencia o caída de la red.

No obstante, cabe señalar que está pendiente de apertura un Centro Estatal de Coordinación del Servicio de Atención y Protección a las Víctimas de Violencia de Género en Alcorcón (Madrid), que se abrirá junto a un Centro de Formación e Investigación sobre violencia hacia las mujeres. Este espacio, que se ha llevado a cabo con los fondos europeos del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, teniendo un coste de 32 millones de euros (Europa Press, 2023; Noticias para Municipios, 2023), no se encuentra por el momento operativo, aunque su adecuación fue publicada en la Plataforma de Contratación del Sector Público el 23 de marzo de 2023 a las 12:28 horas, por lo que, a inicios de 2025 el Centro de Atención del Servicio ATENPRO es el facilitado por Cruz Roja.

Este Centro de Atención, cuenta con la figura de Supervisión de Operaciones, que se encarga de coordinar a los equipos de operadoras y operadores, así como de atender aquellas llamadas que requieran de una intervención más específica como, por ejemplo, la realización de intervención psicosocial orientadas al acompañamiento y desahogo emocional de la usuaria, y también de remitir toda la información a las entidades locales encargas del seguimiento de la víctima.

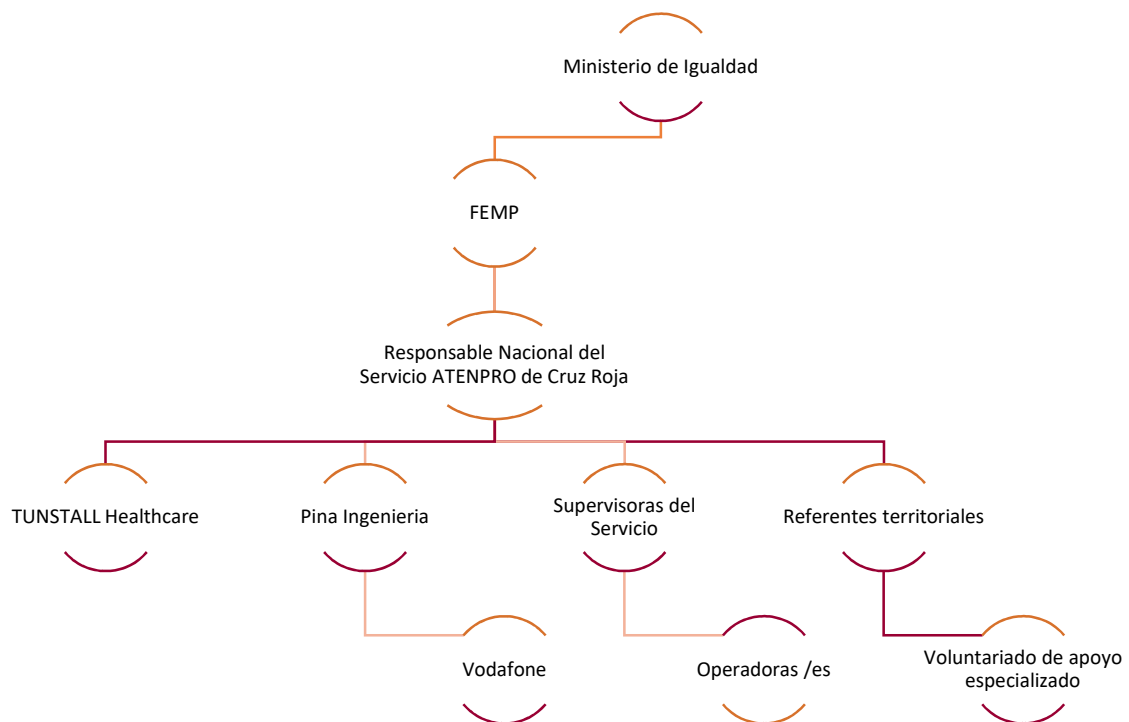
Asimismo, en cada territorio, la Organización cuenta con equipo técnico encargado de la coordinación del Servicio en la provincia, la entrega y explicación del funcionamiento de los terminales y del Servicio a las usuarias beneficiarias, así como orientar y coordinar a los recursos públicos intervinientes en la gestión del mismo, tanto en lo relativo al seguimiento de las víctimas, como a la demanda de información sobre actuaciones realizadas o la atención de consultas o desarrollo de acciones formativas.

Todo el personal del Centro depende orgánicamente de la responsable nacional del Servicio, quien se encuentra en continua comunicación con el Ministerio de Igualdad, de quien, como ya se ha indicado, es titularidad el Servicio ATENPRO, y con la Federación Española de Municipios y Provincias, gestora del mismo. Desde su puesta en marcha, han sido, por tanto, tres los organismos directamente implicados y responsables de la adecuada gestión del Servicio: el titular siendo en la actualidad el Ministerio de Igualdad, el gestor, que desde el 2009 es designada la FEMP para este cometido, y la prestadora del Servicio, que como se ha recogido es Cruz Roja Española.

Asimismo, y en a cuanto desarrollo y mantenimiento tecnológico se refiere, Cruz Roja cuenta con la colaboración de Tunstall Healthcare. Esta empresa, cuya finalidad es desarrollar soluciones tecnológicas y servicios de teleasistencia y salud, es la encargada del desarrollo y mantenimiento del software de la plataforma de atención y de los terminales que permiten el contacto directo de las usuarias con el Centro de Atención. De igual forma, interviene también la empresa Pina Ingeniería, encargada de la gestión técnica del Servicio, incluyendo la implementación y el mantenimiento de los recursos tecnológicos necesarios para el funcionamiento de los dispositivos y plataformas; así como la coordinación con Vodafone España S.A., quien proporcionar la infraestructura de telecomunicaciones requerida para garantizar la conectividad y la geolocalización de los terminales.

A continuación, se detalla la relación entre los agentes intervinientes de la gestión y prestación del Servicio ATENPRO mediante un diagrama:

Figura 4. Diagrama de agentes intervinientes en ATENPRO.



Fuente: Elaboración propia.

Como se ha indicado, este Centro tiene como función principal la recepción todas las llamadas efectuadas por las diferentes personas beneficiarias del Servicio y darles respuesta según la necesidad trasladada. Además, se encarga de la realización de las llamadas de seguimiento a las usuarias, tal y como se recoge en el protocolo de funcionamiento del Servicio ATENPRO (Ministerio de Igualdad, 2010, 2023; Ministerio de Sanidad, 2012), y de la coordinación con Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y recursos de atención sanitaria ante la comunicación de agresiones o situaciones de riesgo de las beneficiarias.

Para ello, se ha establecido un procedimiento de actuación en función del tipo de comunicación recibida y una clasificación de los distintos tipos de llamadas, tal y como se recoge en el protocolo del Servicio (Ministerio de Igualdad, 2023), siendo estas:

- Llamadas de las personas usuarias al Centro de Atención: son aquellas comunicaciones realizadas por iniciativa de la víctima orientadas a la comprobación periódica del terminal telefónico, o la transmisión de información relativa a su situación social o jurídica relacionada con el proceso de violencia.
- Llamadas de seguimiento del Centro de Atención a las personas usuarias: comunicaciones realizadas desde el centro con carácter quincenal o mensual, según lo establecido por la usuaria en el momento de la entrega del terminal, para comprobar cómo se encuentra, fidelizar el uso adecuado del terminal y comprobar el adecuado funcionamiento del sistema. Es durante la entrega del terminal cuando se acuerda con la usuaria la frecuencia de las llamadas, así como la franja horaria en la que solicita recibirlas, siendo como mínimo con carácter mensual.
- Llamadas de emergencia: comunicaciones realizadas por las usuarias o personas de su entorno desde el terminal del Servicio en los que se observe una situación de riesgo o peligrosidad. Ante estas llamadas, se permanecerá en contacto en todo momento con la persona usuaria hasta que la situación se resuelva, estableciéndose coordinación con recursos de protección o asistencia si se valora conveniente. Además, se programará una llamada de seguimiento posterior para evaluar en qué situación se encuentra la persona tras la emergencia, y se dará trasladado a la entidad local responsable del seguimiento de la víctima en un plazo inferior a 24 horas de lo acontecido.

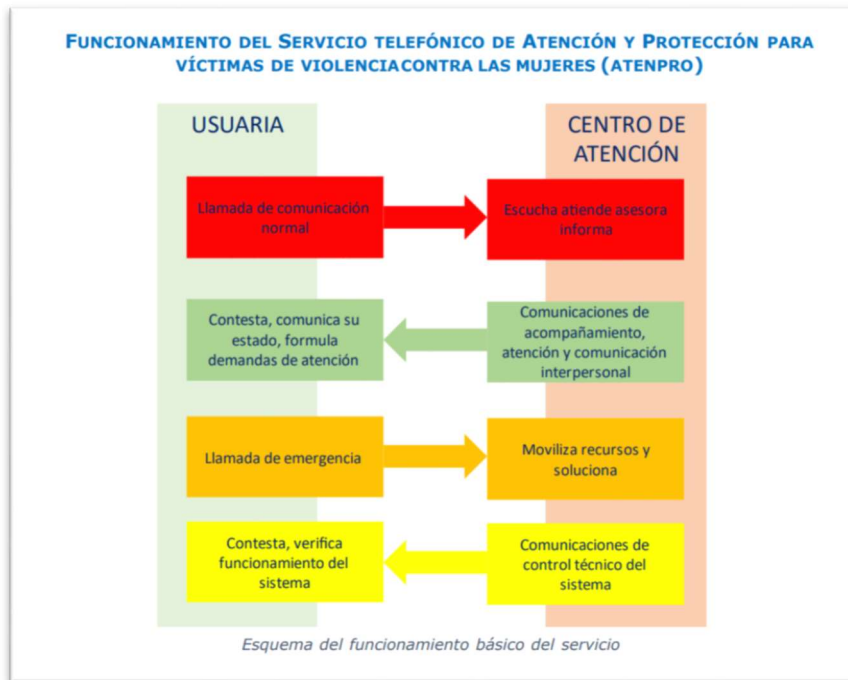
Estas llamadas de emergencia, pueden categorizarse en tres tipos según la demanda trasladada por la usuaria:

- Demanda de atención psicosocial: llamadas en las que la usuaria requiere de una atención ante crisis y afectación emocional derivada de la situación de violencia padecida.
  - Comunicación de prealarmas: llamadas en las que la usuaria informa que su agresor se encuentra próximo, ha intentado contactar con ella por cualquier medio o que existe una situación considerada como peligrosa.
  - Comunicación de alarma por agresión: llamadas en las que la persona usuaria comunica que se está siendo víctima de una agresión, que esta puede producirse de forma inminente o que ya se ha producido y pulsa el terminal para dar traslado de lo acontecido.
- Comunicaciones de control técnico del Servicio: llamadas emitidas por el Centro de Atención para comprobar que el terminal funcione adecuadamente y garantice la correcta geolocalización y escucha de la usuaria en caso de ser necesario. Asimismo, se realizan llamadas de comprobación en el momento de entrega del terminal a la víctima tras la explicación sobre su funcionamiento, con el fin de resolver dudas y verificar que ha comprendido cómo debe de activar el mismo ante una necesidad, llevándose a cabo una llamada de remisión y una de recepción. También, se solicita a la usuaria que una vez acuda a su domicilio habitual, y tras la entrega del dispositivo, realice una pulsación para comprobar la cobertura del terminal en la vivienda, tratando de reducir dificultades de contacto por falta de red de telefonía.

La realización de estas llamadas por parte de las usuarias, y la atención de aquellas emitidas desde el Centro son requisitos imprescindibles para su continuidad en el Servicio, tal y como prevé el protocolo del mismo (Ministerio de Igualdad, 2023).

Asimismo, señalar que todas las llamadas realizadas desde el terminal del Servicio, así como las recibidas al mismo por parte del Centro de Atención, son grabadas y tienen validez judicial, pudiendo ser solicitadas a instancia del Juzgado para su presentación a efectos probatorios (Ministerio de Igualdad, 2010, 2023; Ministerio de Sanidad, 2012).

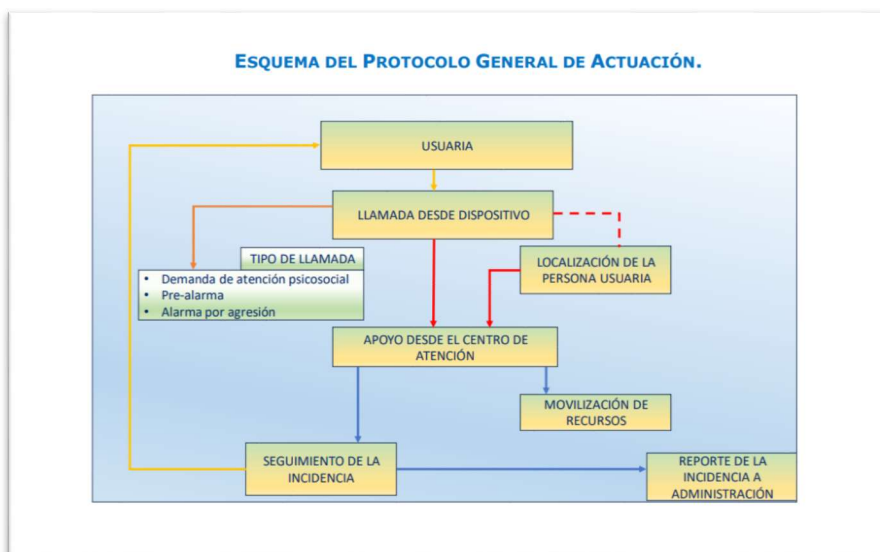
Figura 5. Diagrama gestión de llamadas de ATENPRO.



Fuente: Protocolo de Actuación del Servicio ATENPRO de 2023 (Ministerio de Igualdad).

Una vez se ha establecido la comunicación y valorado la demanda de la víctima, se procede a dar una respuesta desde el Centro de Atención, bien centrada en la escucha activa, la dotación de orientaciones o la recogida y verificación de informaciones, o bien mediante la movilización de recursos (Ministerio de Igualdad, 2023).

Figura 6. Esquema del Protocolo General de Actuación de ATENPRO.



Fuente: Protocolo de Actuación del Servicio ATENPRO de 2023 (Ministerio de Igualdad).

Asimismo, conviene indicar que el Centro de Atención, tiene como función principal también el registro de toda la información relevante de cada uno de los expedientes, así como la transcripción de las llamadas para poder llevar un adecuado seguimiento de la situación de cada una de las usuarias. Además de atender las llamadas que puedan recibirse en la línea gratuita del Servicio ATENPRO, siendo la mayoría de estas, comunicación de averías o pérdidas del terminal.

### 3.1.3. Plataforma de registro de la información.

Como se ha indicado, toda la información manejada por el Centro de Atención y relativa a la situación de cada una de las beneficiarias del Servicio ATENPRO es recogida en una base de datos informática. Actualmente, la base de registro de la información relativa al Servicio ATENPRO es propiedad de Cruz Roja, como entidad encargada de la prestación del mismo.

Esta plataforma, conocida en la actualidad como TSP (Tunstall Service Platform), es una herramienta creada por Tunstall Healthcare, que integra toda la información disponible de la usuaria, registrándose todas las llamadas, comunicaciones y acciones desarrolladas en relación a cada uno de los expedientes del Servicio.

Para ello, con cada solicitud de alta se crea un nuevo expediente y se le asigna una numeración de 10 dígitos, registrándose toda la información recogida en el documento de solicitud de alta que remite la entidad local. Se debe señalar que dicha identificación es propia del Servicio ATENPRO y no hace referencia a ningún otro dato de la víctima como número de NIE/NIE/Pasaporte, ni tampoco coincide con otros códigos asignados en otras plataformas como puede ser el caso de VioGén; por lo que es de suma importancia atender a este código ya que todas las comunicaciones relativas a la situación de la víctima se harán en base al mismo.

Además, esta codificación permite que, en el momento de entrada de una llamada al Centro de Atención, sea posible identificar a la beneficiaria previamente a iniciar la comunicación directa con ella, además de geolocalizarla para conocer su ubicación precisa, favoreciendo el establecer un diálogo para valorar la demanda más cálida y

personalizado atendiendo a la información que se tiene registrada previamente sobre su situación.

Indicar también que, la plataforma permite además de registrar la información relevante sobre los datos identificativos de la persona usuaria, aglutinar los siguientes aspectos:

- Información sobre la situación del expediente, pudiendo estar activo, de baja, o en suspensión temporal en aquellos casos en los que la beneficiaria va a estar fuera de España un tiempo considerable.
- Información relativa a su historia familiar y unidad de convivencia.
- Información relativa a su historial de salud y situación de discapacidad en caso de que la hubiese.
- Información relativa a la historia de violencia, así como datos identificativos del agresor.
- Información relativa a los recursos de protección y atención en función de su municipio de residencia.
- Información sobre los datos identificativos de las personas designadas como contactos.
- Información sobre el modelo de terminal asignado, IMEI concreto y tarjeta SIM asociada la línea telefónica.
- Información relativa a todas las llamadas salientes y entrantes realizadas y registro de los aspectos más relevantes durante la comunicación mediante una breve transcripción de las mismas.
- Información sobre todas las comunicaciones remitidas desde los recursos locales encargados del seguimiento e intervención con la víctima relevantes trasladados al Servicio ATENPRO.
- Información sobre las averías que pueden tener los terminales y situación del proceso para su resolución.

Además, posibilita la extracción de informes sobre la situación del Servicio a efectos informativos o divulgativos, de gran valor si fueran analizados desde una perspectiva criminológica por todas las variables que contienen.

Por último, indicar que está prevista una mejora de la aplicación informática en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia financiado con Fondos Europeos-Next GenerationEU, ya habiéndose adjudicado el contrato de suministro, desarrollo y mantenimiento de aplicación informática con soporte de aplicación de inteligencia artificial, aplicación móvil, suministro de dispositivos de alerta para usuarias del Servicio ATENPRO, y suministro de equipos informáticos y teléfonos móviles, a las empresas Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España, S.L.U. (Lotes 1 y 3) y Solutia Innovaworld Technologies, S.L. (Lote 2), en los precios de 6.169.579,36 euros (Lote 1), 1.482.250,00 euros (Lote 2) y 6.132.070,38 euros (Lote 3), el pasado 5 de mayo de 2023, aunque ésta no se encuentra aún operativa.

### **3.2. Funcionamiento y normativa.**

El Servicio ATENPRO ha conocido hasta cuatro versiones de su protocolo de funcionamiento; conviene detenerse en ellas, analizar detalladamente los procesos que implica, analizar la evolución de la implantación del Servicio, los colectivos beneficiarios a los que alcanza, y su impacto económico. Contrastando además estos extremos con los recursos disponibles en otros países de nuestro entorno.

#### 3.2.1. Comparativa de los protocolos que han regido el Servicio ATENPRO.

Desde la puesta en marcha del Servicio ATENPRO en el año 2005 hasta la actualidad, han regido su funcionamiento cuatro protocolos distintos que han establecido diferentes requisitos de acceso y mantenimiento del Servicio, así como de perfil de posibles personas beneficiarias atendiendo a los avances en la normativa que regula la protección a las víctimas por razón de género.

Para sintetizar los aspectos más relevantes de cada uno de los protocolos implementados en los años 2005, 2010, 2012 y 2023 y poder comparar los avances y modificaciones desarrolladas, se ha elaborado una tabla, a modo de cuadro-resumen, en la que se recoge

la información más significativos de cada uno de los protocolos del Servicio ATENPRO (Ministerio de Igualdad, 2010, 2023; Ministerio de Sanidad, 2012), detallando el objetivo fundamental en el que se basaba el Servicio, los objetivos específicos, el perfil de las personas destinatarias, los requisitos de acceso, los motivos por los que se puede incurrir en una baja, la periodicidad con la que se evalúa la permanencia de las personas beneficiarias en el Servicio, y si éste es compatible con el Sistema de Seguimiento por Medios Telemáticos de las Medidas de Alejamiento en materia de Violencia de Género.

Se han recogido estas variables porque son las que mayores modificaciones han experimentado, ya que el funcionamiento del Servicio y las obligaciones de las personas beneficiarias no han sufrido apenas cambios a lo largo de los años, especialmente teniendo en cuenta que, de los diecinueve años de funcionamiento del Servicio, durante doce de ellos, el protocolo ha sido el mismo.

*Tabla I. Comparativa de protocolos del Servicio ATENPRO.*

FECHA DEL PROTOCOLO	OBJETIVO FUNDAMENTAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	PERSONAS BENEFICIARIAS	REQUISITOS DE ACCESO	MOTIVOS DE BAJA	REVISIÓN PERMANENCIA	COMPATIBILIDAD SSMT
2005	No se indica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Garantizar una atención inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia.</li> <li>Proporcionar seguridad y tranquilidad a las usuarias del servicio durante las 24 horas del día.</li> <li>Potenciar la autoestima y la calidad de vida de las usuarias del servicio.</li> <li>Ayudar a disminuir la sobrecarga emocional que soporta la usuaria de estas características.</li> <li>Establecer un modelo de relación con las usuarias basado en la profesionalidad, la calidad, la cercanía y la confianza.</li> </ul>	Víctimas de la violencia de género, según la L.O.1/2004 que cuenten con orden de protección y/o medidas de alejamiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>No convivir con la persona o personas que las han sometido a maltrato.</li> <li>Que cuenten con orden de protección y/o medidas de alejamiento, siempre que el juez que las emitió no considere contraproducente este servicio para la seguridad de la usuaria.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuando deje de cumplirse alguno de los requisitos de acceso.</li> <li>Cuando la usuaria lo solicite.</li> </ul>	No se indica.	No se encontraba en funcionamiento. Implementación en 2009.
2010	Prevenir agresiones de violencia de género o minimizar sus	<ul style="list-style-type: none"> <li>Garantizar una atención inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia, a través de personal especializado,</li> </ul>	Mujeres víctimas de la violencia de género en los términos del artículo 1.1. de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de	<ul style="list-style-type: none"> <li>No convivir con la persona o personas que le han sometido a maltrato.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuando deje de cumplirse alguno de los requisitos de acceso.</li> </ul>	Cada 6 meses.	Sí.

	<p>consecuencias si éstas llegan a producirse, facilitando el contacto con un entorno de seguridad y posibilitando la intervención inmediata, con movilización en su caso, de los recursos de atención que fuesen necesarios.</p>	<p>proporcionando seguridad a la usuaria y movilizando los recursos oportunos, en función del tipo de emergencia que se haya producido.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar seguridad y tranquilidad a las usuarias del servicio y a los familiares que dependen directamente de ellas, ofreciéndoles apoyo, información y asesoramiento, y garantizándoles la comunicación interpersonal, ante cualquier necesidad, las 24 horas del día.</li> <li>• Potenciar la autoestima y la calidad de vida de las usuarias del servicio, contribuyendo a crear una red social de apoyo en su entorno habitual y animándolas a que mantengan, con plena</li> </ul>	<p>Protección Integral contra la Violencia de Género.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que cuenten con orden de protección o medida de alejamiento vigente, siempre que la autoridad judicial que la emitió no considere contraproducente este servicio para la seguridad de la usuaria.</li> <li>• Participar en los programas de atención especializada para víctimas de la violencia de género existentes en su territorio autonómico.</li> </ul> <p>Asimismo, se valorarán otras cuestiones como el nivel de riesgo y circunstancias personales de la solicitante.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando así lo determinen motivadamente los servicios sociales/igualdad que hayan instado la incorporación de la usuaria al servicio.</li> <li>• Cuando la comisión de seguimiento del programa así lo considere, o también cuando la usuaria así lo solicite.</li> </ul>		
--	---	---	---	--	---	--	--

		<p>seguridad, contacto con el entorno familiar y social no agresor.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayudar a disminuir la sobrecarga que soporta una usuaria de estas características, proporcionándole tranquilidad, al saber que hay un equipo técnico y humano capaz de apoyar y resolver las incidencias que puedan sobrevenir.</li> </ul> <p>Todo ello como parte de un proceso de recuperación</p>					
<b>2012</b>	Que la víctima se sienta segura y acompañada mientras dure el proceso que le permita retomar las riendas de su vida facilitando el contacto con un entorno de seguridad y	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar seguridad y tranquilidad a las usuarias del servicio y por extensión, a su círculo de personas allegadas, ofreciéndoles apoyo, información y asesoramiento, y garantizándoles la comunicación interpersonal, ante</li> </ul>	<p>Mujeres víctimas de la violencia de género en los términos del artículo 1.1. de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.</p> <p>Asimismo, podrán incorporarse al servicio los hijos e hijas de las usuarias</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No convivir con la persona o personas que le han sometido a maltrato.</li> <li>• Participar en los programas de atención especializada para víctimas de la violencia de género</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando deje de cumplirse alguno de los requisitos de acceso.</li> <li>• Cuando así lo determinen servicios sociales/servicios de igualdad locales que hayan instado la</li> </ul>	Anual	Sí.

	<p>posibilitando la intervención inmediata, con movilización en su caso, de los recursos de atención que fuesen necesarios.</p>	<p>cualquier necesidad relacionada con su situación de violencia de género, las 24 horas del día, contribuyendo así a su recuperación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Potenciar la autoestima y la calidad de vida de las usuarias del servicio, contribuyendo a crear una red social de apoyo en su entorno habitual y animándolas a que mantengan, con plena seguridad, contacto con el entorno familiar y social no agresor.</li> <li>• Garantizar una atención inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia, a través de personal especializado, proporcionando seguridad a la usuaria y movilizando los recursos oportunos, en función</li> </ul>	<p>cuando se considere necesario por los centros de servicios sociales/servicios de igualdad y estén participando en el proceso de recuperación integral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aceptar las normas de funcionamiento del servicio</li> </ul>	<p>incorporación de la usuaria al servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando la usuaria así lo solicite. La decisión de la usuaria de abandonar el servicio, expresada formalmente en una solicitud de baja.</li> <li>• Por el incumplimiento reiterado, por parte de la usuaria, de sus obligaciones de colaboración para hacer posible la prestación del servicio.</li> </ul>		
--	---	---	---	---	--	--	--

		<p>del tipo de emergencia que se haya producido.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar un seguimiento activo de la situación en que se encuentran las usuarias, a través del contacto periódico con el centro de atención.</li> </ul> <p>Todo ello como parte de un proceso de recuperación integral.</p>					
<b>2023</b>	<p>Que las mujeres se sientan seguras y acompañadas mientras dure el proceso que les permita poner fin a la situación de violencia que sufran o hayan sufrido, recuperarse de la situación vivida y retomar las riendas de su vida, facilitando el</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proporcionar atención, seguridad y tranquilidad a las personas usuarias del servicio y, por extensión, a su círculo de personas allegadas, ofreciéndoles por un lado apoyo, información y asesoramiento y, por otro, garantizándoles la comunicación interpersonal con profesionales especializados, ante cualquier necesidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mujeres que cuenten con una sentencia condenatoria por un delito de violencia contra las mujeres, una orden de protección (tratándose de víctimas de violencia de género o doméstica) o cualquier otra resolución judicial que acuerde una medida cautelar a favor de la víctima, o bien se aporte informe del Ministerio Fiscal que indique la existencia de indicios de que la denunciante es víctima de violencia contra las mujeres.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acreditación de la situación de violencia contra las mujeres mediante una sentencia condenatoria, una orden de protección o cualquier otra resolución judicial que acuerde una medida cautelar a favor de la víctima, o bien aportación de informe del Ministerio Fiscal que indique la existencia de indicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La decisión de la persona usuaria de abandonar el servicio, expresada formalmente en una solicitud de baja.</li> <li>Cuando la persona usuaria deje de cumplir alguno de los requisitos de acceso y permanencia.</li> </ul>	<p>Anual con una temporalidad máxima de 10 años para un mismo agresor.</p>	<p>No.</p>

	<p>contacto con un entorno de apoyo y seguridad y posibilitando la intervención inmediata, con movilización, en su caso, de los recursos de atención que fuesen necesarios.</p>	<p>relacionada con su situación de violencia contra las mujeres, las 24 horas del día, los 365 días del año, contribuyendo así a su recuperación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Potenciar la autoestima y la calidad de vida de las personas usuarias del servicio, contribuyendo a crear una red social de apoyo en su entorno habitual y animándolas a que mantengan, con plena seguridad, contacto con el entorno familiar y social no agresor.</li> <li>• Garantizar una atención inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia, a través de personal especializado, proporcionando seguridad a la persona usuaria y movilizando</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mujeres que, en defecto de lo anterior, cuenten con título habilitante, acreditación administrativa y/o informe de los Servicios Sociales municipales que acredite su condición de víctima de violencia contra la mujer.</li> <li>• Mujeres que hayan presentado denuncia por delito de violencia contra las mujeres o cuando se haya iniciado el proceso penal por dicho delito, pero no se haya acordado en el proceso judicial una orden de protección o cualquier otra resolución judicial que acuerde una medida cautelar a favor de la víctima.</li> <li>• También para aquellos casos en que las penas o medidas impuestas no estén vigentes por alguna de las siguientes razones: -El plazo de duración de la pena o medida impuesta haya finalizado y no hayan transcurrido más de 2 años desde su finalización.</li> </ul>	<p>de que la solicitante es víctima de violencia contra las mujeres.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acreditación mediante título habilitante, acreditación administrativa y/o informe de los Servicios Sociales que acrediten su condición de víctima.</li> <li>• No convivan ni mantengan relación sentimental con el agresor en el momento de la solicitud de alta en el servicio y durante todo el periodo de tiempo en el que sean beneficiarias del mismo.</li> <li>• Estén participando en los programas de atención, apoyo, acogida y recuperación integral especializados para víctimas de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incumplimiento reiterado, por parte de la persona usuaria, de las normas de funcionamiento del servicio y de sus obligaciones de colaboración para hacer posible la prestación del servicio. A estos efectos, en caso de que la persona usuaria cause baja por incumplimiento en dos ocasiones, causará baja automática en el servicio sin que proceda solicitar una nueva alta en el mismo.</li> <li>• Cuando así lo determinen los</li> </ul>		
--	---	--	---	---	--	--	--

		<p>los recursos oportunos, en función del tipo de emergencia que se haya producido.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar un seguimiento activo de la situación en que se encuentran las personas usuarias, a través del contacto periódico con el Centro de Atención.</li> </ul>	<p>- Por no haberse acordado en el proceso judicial y no hayan transcurrido más de 2 años desde la resolución dictada.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Víctimas que, cumpliendo los requisitos para acceder mediante alta ordinaria, tengan una edad comprendida entre los 12 y los 17 años inclusive.</li> <li>Las hijas e hijos de usuarias del servicio mediante alta ordinaria, que sean menores de 18 años, o estén sujetos a su guarda y custodia, acogimiento, tutela o guarda de hecho, que acrediten la situación de violencia mediante una sentencia condenatoria por un delito de violencia contra las mujeres, una orden de protección o cualquier otra resolución judicial que acuerde una medida cautelar a favor de la víctima o, en su defecto, título habilitante, acreditación administrativa de la condición de víctima y/o informe de los Servicios Sociales</li> </ul>	<p>violencia contra las mujeres de los servicios sociales, de los servicios especializados, o de los servicios de acogida destinados a víctimas de esta violencia de la Administración Pública competente con una frecuencia mínima de una vez al mes. La participación en estos programas de intervención especializados deberá ser previa a la fecha de alta en el servicio ATENPRO y deberá mantenerse durante todo el periodo de tiempo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Contar con un informe de los Servicios Sociales municipales que acredite la condición de víctima</li> </ul>	<p>Servicios Sociales que hayan gestionado la incorporación de la persona usuaria al servicio, mediante informe debidamente motivado, en el que se especifiquen las causas por las que se solicita la baja.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La no renovación en el servicio.</li> <li>Cuando la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género tenga conocimiento del incumplimiento por la persona usuaria de</li> </ul>		
--	--	---	--	---	---	--	--

			<p>correspondientes. La edad mínima de acceso será de 12 años.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las hijas e hijos de las usuarias del servicio con edades comprendidas entre los 18 y los 25 años, así como las personas con discapacidad, que convivan con la persona usuaria y dependan de ella económicamente.</li> <li>• Con carácter excepcional, y siempre a juicio de una comisión especial de valoración de la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género, se podrá evaluar la tramitación del alta extraordinaria en el servicio para algunos casos de especial relevancia o no contemplados en los apartados anteriores, en los que algún requisito de acceso no se cumpla por circunstancias excepcionales que lo impidan.</li> </ul>	<p>de violencia contra las mujeres de la potencial usuaria.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En el caso de las hijas/os de usuarias del servicio, que sean menores de 18 años, se exigirá informe de los Servicios Sociales en el que se acredite que tienen la suficiente madurez y las aptitudes necesarias para utilizar el servicio en atención a sus características tecnológicas, así como para comprender, aceptar y cumplirlas normas de funcionamiento del servicio.</li> <li>• En el caso de las hijas/os de usuarias del servicio, que sean menores de 16 años, se requerirá la</li> </ul>	<p>alguno de los requisitos de acceso o del incumplimiento de las normas de funcionamiento del servicio y de las obligaciones de colaboración, podrá instar a la entidad prestadora del servicio a tramitar la baja.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando los hijos/as de usuarias, que sean a su vez usuarios/as del servicio mediante alta extraordinaria, alcancen la edad de 25 años, procederá la baja automática en el servicio.</li> </ul>		
--	--	--	---	---	--	--	--

---

				<p>autorización de la madre para acceso al recurso.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• En el caso de víctimas menores de 16 años, se requerirá el consentimiento expreso de quienes ejerzan legalmente la patria potestad, acogimiento, tutela o guardade hecho (exceptuando al agresor).</li><li>• Aceptación expresa y cumplimiento de las normas de funcionamiento del servicio.</li></ul>			
--	--	--	--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia con información de Ministerio de Igualdad, 2010, 2023; y Ministerio de Sanidad, 2012.

### 3.2.2. Principales procesos en el funcionamiento del Servicio.

Con el fin de favorecer el conocimiento sobre los procesos del Servicio ATENPRO que garantizan su adecuado funcionamiento y, por tanto, el cumplimiento de los objetivos de protección y atención que se le otorgan al mismo, se ha realizado una síntesis de los procedimientos más relevantes.

#### 3.2.2.1. *Solicitud y confirmación de alta.*

El alta en el Servicio ATENPRO viene condicionada por su solicitud en Servicios Sociales o Centros de Igualdad municipales, quienes, comprobando que se cumplan los requisitos de acceso establecidos en el protocolo del Servicio ATENPRO remitirán, vía correo electrónico, todos los documentos requeridos para formalizar la solicitud.

Como viene recogido en la tabla anterior, los requisitos de acceso al Servicio ATENPRO, reflejados en su protocolo de funcionamiento (Ministerio de Igualdad, 2023), son:

- No convivencia con la persona por la que solicitan el Servicio, ni en el momento del alta ni durante toda la permanencia en el mismo.
- Participación en programas de atención, apoyo, acogida y recuperación integral especializada en su ámbito.
- Aceptación de las normas del Servicio y compromiso en su cumplimiento.

El tipo de alta vendrá condicionada por el perfil de la persona beneficiaria, pudiendo tratarse de un alta ordinaria o un alta extraordinaria. En la actualidad, y desde la puesta en marcha del actual protocolo de funcionamiento del Servicio en 2024, se considera altas extraordinarias a las solicitudes referidas a menores de edad entre 12 y 17 años, tanto por ser ellas las que han padecido una relación de violencia por parte de sus exparejas, como por ser hijas e hijos de mujeres víctimas de violencia. Asimismo, son consideradas altas extraordinarias las de hijos e hijas mayores de edad de hasta 25 años y personas con discapacidad o dependencia económica convivientes a las que también puede solicitárseles el Servicio (Ministerio de Igualdad, 2023).

En este sentido, se considera importante señalar que, hasta la entrada en vigor del presente protocolo, la consideración de alta extraordinarias era distinta, ya que se tramitaba a

aquellas mujeres que no habían interpuesto denuncia o a sus hijas e hijos menores de edad, ya que únicamente podían beneficiarse del Servicio por la condición de hijas o hijos mientras no alcanzasen los 18 años (Ministerio de Igualdad, 2010; Ministerio de Sanidad, 2012).

Una vez remitida y revisada la documentación por parte de Cruz Roja Española, es comunicada la confirmación de alta y asignado el número de expediente identificativo; disponiendo desde ese momento la entidad prestataria, de siete días naturales para localizar y hacer efectiva la entrega del terminal a la usuaria y la explicación del Servicio para su correcta utilización, así como la realización de llamadas de prueba para que ésta pueda familiarizarse con el dispositivo y el funcionamiento del Servicio.

Se debe señalar que, en caso de las altas extraordinarias, se exigirá informe que acredite la madurez suficiente del o la menor y autorización y consentimiento expreso de quienes ejerzan la patria potestad, acogimiento, tutela o guarda de hecho si tuviesen menos de dieciséis años. Además, será la Federación Española de Municipios la que valore el grado de cumplimiento de los requisitos de acceso y, en su caso, eleve la solicitud a la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género para su aprobación. Una vez aceptada, Cruz Roja Española confirma el alta en el Servicio a la entidad local solicitante (Ministerio de Igualdad, 2023).

#### *3.2.2.2. Permanencia en el Servicio y obligaciones para su mantenimiento.*

La permanencia en el Servicio ATENPRO está condicionada a dos elementos clave; por un lado, el tiempo máximo permitido según la normativa que lo regula, y por otro, al cumplimiento por parte de la beneficiaria de los acuerdos y obligaciones establecidas.

Actualmente, la duración máxima de permanencia en el Servicio para las altas ordinarias está establecida en diez años para un mismo agresor, pudiendo ampliarse en caso de que la víctima hubiera tenido múltiples agresores en distintos momentos. Por otro lado, la concesión de las altas extraordinarias será por un año; y habiendo transcurrido este tiempo se evaluará la continuidad de la persona usuaria, y será prorrogable por años sucesivos, pudiendo tener como máximo la misma duración que las altas ordinarias (Ministerio de Igualdad, 2023).

Este aspecto es reseñable, porque sólo se aplica en aquellos casos en los que las usuarias hayan cursado alta a partir del 16 de enero de 2024 (Ministerio de Igualdad, 2023), ya que esta limitación no se encontraba estipulada en los protocolos anteriores del Servicio, y las usuarias de altas ordinarias podían mantenerse en él de forma indefinida (Ministerio de Igualdad, 2010; Ministerio de Sanidad, 2012). Este criterio de permanencia indefinida sigue vigente para aquellas usuarias que solicitaron el alta antes de la fecha señalada. Por su parte, en los casos de altas extraordinarias, el tiempo máximo de permanencia en el mismo era de dos años, causando baja si no formalizaba la denuncia por violencia antes de extinguirse el plazo. En caso de que lo hiciese, pasaba a ser considerada una alta ordinaria (Ministerio de Igualdad, 2010; Ministerio de Sanidad, 2012).

La valoración de la continuidad y por tanto la renovación de la permanencia en el Servicio, tendrá que realizarse con carácter anual, remitiendo la entidad local encargada del seguimiento de la víctima, la documentación requerida para ello. Ante esto, y con el fin de evitar que puedan desatenderse los plazos establecidos, desde el Servicio ATENPRO se informará de la aproximación de la fecha de renovación, 2 meses antes del vencimiento, emitiéndose un nuevo aviso reclamando la documentación 15 días antes de que finalice el plazo estipulado (Ministerio de Igualdad, 2023).

En cuanto al cumplimiento de los acuerdos y obligaciones, mantener activo el Servicio requiere del compromiso y la participación de la víctima, la cual debe de responder a las llamadas de seguimiento realizadas por parte del Centro de Atención o en su defecto, devolver aquellas llamadas que no haya podido atender; así como, realizar al menos una pulsación al mes del terminal para comprobar su correcto funcionamiento. También, se requiere su compromiso en cuanto a la necesidad de trasladar al centro de Servicios Sociales de la Entidad Local, y al Centro de Atención, toda la información relativa a la historia de violencia, así como cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar y social, que pudiera dar lugar a modificaciones en la prestación del Servicio o la ausencia temporal de su domicilio, especialmente cuando se trate de salidas del territorio nacional que comprometen la operatividad del Servicio.

Además, se exige que la beneficiaria comunique el traslado en caso de cambio de residencia, y que asegure un adecuado cuidado y mantenimiento del terminal de protección, informando en caso de avería, pérdida o robo a la mayor brevedad; y devolviéndolo una vez cause baja en el Servicio (Ministerio de Igualdad, 2010, 2023; Ministerio de Sanidad, 2012).

### 3.2.2.3. Baja en el Servicio ATENPRO.

La baja en el Servicio puede tramitarse por diversas circunstancias, siendo la más idónea, la solicitud voluntaria por parte de la usuaria al no percibir riesgo y haber aumentado seguridad, empoderamiento y autonomía. No obstante, la baja puede producirse también a solicitud de la usuaria porque ésta haya decidido retomar la convivencia con el agresor.

Otro de los motivos de tramitación de la baja que se produce con frecuencia, es el derivado del incumplimiento reiterado por parte de la persona usuaria de las normas de funcionamiento del Servicio y de sus obligaciones. De igual forma, se procederá a solicitar la baja cuando se incumpla alguno de los requisitos de acceso establecidos para el alta en Servicio.

Asimismo, en aquellos casos en los que la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género tenga conocimiento del incumplimiento por la persona usuaria de alguno de los requisitos de acceso o del incumplimiento de las normas de funcionamiento, podrá instar a la entidad prestadora del servicio a tramitar la baja. Además, se procederá a la baja automática cuando las hijas e hijos de las usuarias del Servicio que se encuentren beneficiándose del mismo, alcancen la edad de 25 años (Ministerio de Igualdad, 2023).

Por último, indicar que las modificaciones introducidas en el vigente protocolo, recogen que una misma beneficiaria sólo podrá causar baja por incumplimiento en dos ocasiones, no pudiéndose en tal caso tramitar el terminal en una nueva ocasión. Esto es significativo porque enfatiza la importancia de que las usuarias se comprometan a atender a las obligaciones del Servicio y también porque se optimizan recursos, ya que previo a esta medida, una misma mujer podía causar alta y baja tantas veces como considerase, lo que suponía un uso inadecuado de medios y dificultaba la toma de conciencia de las usuarias de asumir la responsabilidad en cuanto a un uso adecuado y responsable del Servicio y del terminal.

Figura 7. Diagrama de procesos de funcionamiento de ATENPRO.

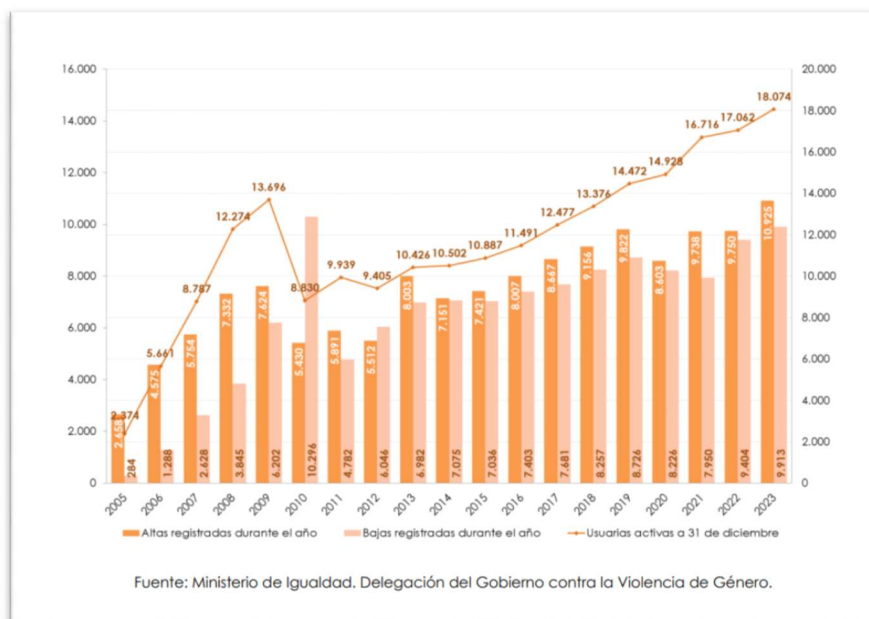


Fuente: Elaboración propia.

### 3.3. Implementación del Servicio: incidencia y evolución.

En lo que refiere a la implantación del Servicio ATENPRO y al número de altas gestionadas a lo largo de los años se observa un aumento exponencial a nivel global, tal y como recogen los datos de la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género del Ministerio de Igualdad en el Boletín Estadístico anual del año 2022, incrementándose de 2.374 usuarias activas al finalizar el año 2005, a 17.062 usuarias el 31 de diciembre de 2022 (Ministerio de Igualdad, 2022). Además, los recogidos en el Portal Estadístico de la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género del Ministerio de Igualdad muestran esa tendencia creciente cifrando en 18.074 las usuarias activas en el Servicio a 31 de diciembre de 2023, y hasta 19.469 en noviembre de 2024.

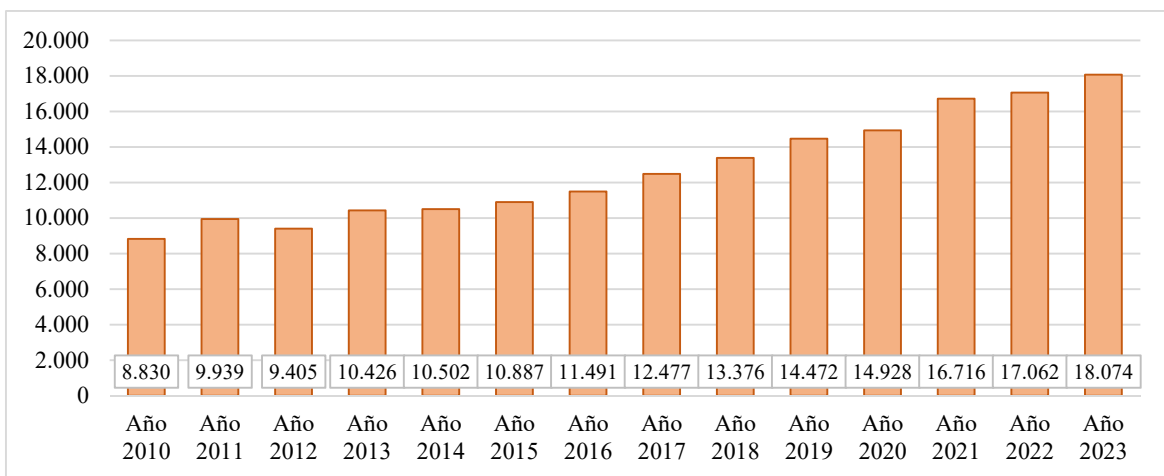
Figura 8. Altas, bajas y usuarias de ATENPRO (2005-2023).



Fuente: Boletín estadístico anual 2022. Ministerio de Igualdad. Delegación del Gob. contra la V. de G.

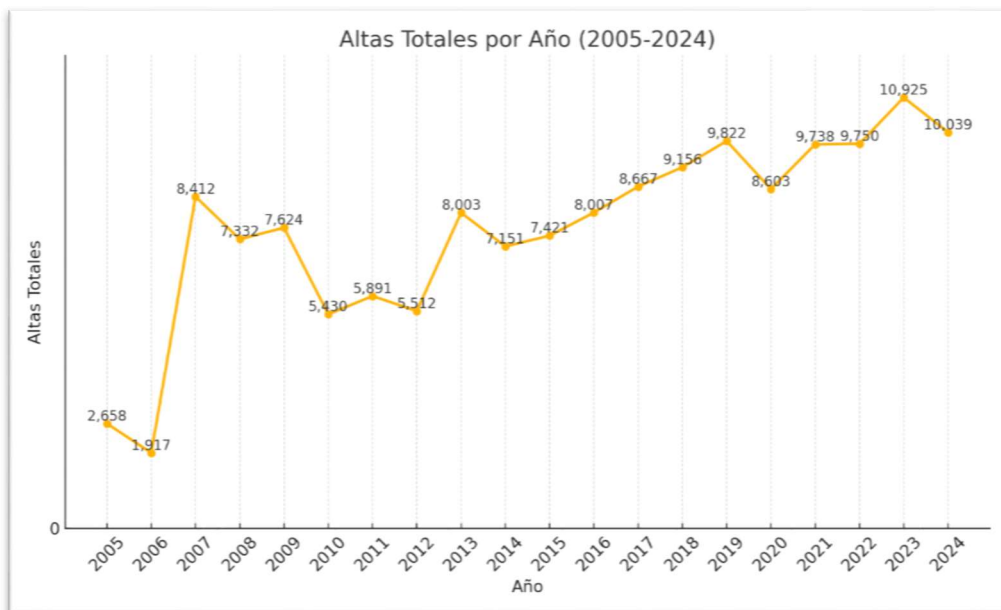
Asimismo, desde que se transfiriese la titularidad del servicio ATENPRO al entonces Ministerio de Igualdad a principios de 2010 hasta la actualidad, se observa, según los datos de la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género del Ministerio de Igualdad, extraídos del Portal Estadístico de dicho Ministerio, un aumento del número de mujeres beneficiarias pasando de 8.830 usuarias activas en 2010 a 18.074 al finalizar el año 2023, siendo el crecimiento del 105%. Los datos de 2024 no están aún disponibles para el mes de diciembre, pero la tendencia hasta noviembre (que alcanza las 19.469 usuarias) son consistentes con esta tendencia.

Figura 9. Evolución del número de usuarias activas de ATENPRO (2010-2023).



Fuente: Elaboración propia con datos de Ministerio de Igualdad. Delegación del Gob. contra la V. de G.

Figura 10. Evolución del número altas en ATENPRO (2005-2024).



Fuente: Elaboración propia con datos de Ministerio de Igualdad. Delegación del Gob. contra la V. de G.

Si bien es cierto, que es significativo el descenso de usuarias activas producido en el año 2010 con respecto al año anterior (la Figura 9 no recoge este cambio, que sí se evidencia en la Figura 8), pasando de 13.696 mujeres activas en 2009 a 8.830 usuarias en 2010, lo que supone una reducción del 35,53% de mujeres beneficiarias del Servicio; al igual que el número de nuevas altas tramitadas, reduciéndose éstas en un 28,82% en comparación con 2009.

Ahondando en las posibles causas de este descenso, la primera hipótesis planteada fue la de la posibilidad de que el número de denuncias interpuestas en el 2010 fuese también significativamente inferior a las cifras del año anterior, lo que podría otorgar una explicación causal al descenso de altas activas en el Servicio.

En línea de lo anterior, al consultar los datos recogidos en el Portal Estadístico de la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género del Ministerio de Igualdad, se constata, que no sólo disminuyó el número de denuncias interpuestas en ese año, sino que también lo hizo el número de órdenes de protección adoptadas.

Tabla II. Denuncias por V.deG., usuarias ATENPRO y órdenes de protección (2009-2020).

Año	Número de denuncias por violencia de género	Usuarias ATENPRO activas	Órdenes de protección adoptadas
Año 2009	135539	13696	28763
Año 2010	134105	8830	25494
Año 2011	134002	9939	23566
Año 2012	128477	9405	21235
Año 2013	124893	10426	19349
Año 2014	126742	10502	18775
Año 2015	129193	10887	20820
Año 2016	143535	11491	24341
Año 2017	166260	12477	26044
Año 2018	166961	13376	27093
Año 2019	168168	14472	28682
Año 2020	150804	14928	25349

Fuente: Elaboración propia con datos de Ministerio de Igualdad. Delegación del Gob. contra la V. de G.

El análisis de las denuncias interpuestas entre 2009 y 2012 refleja una disminución progresiva del 5,2%, pasando de 135.539 denuncias a 128.477. Este descenso coincide con los efectos de la crisis económica española que se inició en el año 2008, y que tuvo

un impacto en las políticas de igualdad, así como en los recursos de asistencia y protección a las víctimas de violencia de género (Lombardo & León, 2015).

Los recortes económicos derivados de la crisis, tuvieron un impacto negativo en la capacidad de dotar de una respuesta institucional ante la violencia de género, y se evidenciaron con la eliminación del Ministerio de Igualdad, creado solamente dos años antes, en 2010. Asimismo, entre 2009 y 2013, los presupuestos estatales destinados a políticas de género se redujeron un 34.1%, lo que afectó directamente a servicios esenciales, tales como recursos de alojamiento para víctimas, líneas de atención especializada y programas de inclusión social para la mejora socioeconómica de las víctimas, lo que agravó la situación de vulnerabilidad de muchas mujeres, especialmente aquellas con escasos recursos económicos y con mayor dependencia institucional (Lombardo & León, 2015), pudiendo ser una causa de la disminución de las denuncias, y por consiguiente, de la tramitación de altas en el Servicio ATENPRO.

No obstante, los recortes económicos estatales fueron compensados en algunas comunidades autónomas con un aumento de inversiones en sus políticas de género, siendo el caso de Andalucía que las incrementó un 15,5% durante el mismo período, mitigando el impacto de las políticas de austeridad nacionales (Pastor-Gosálbez et al., 2021) y generándose desigualdades territoriales en la respuesta de la Administración a la violencia contra las mujeres.

Los datos evidencian también que entre 2013 y 2015, las denuncias mostraron una relativa estabilización, oscilando entre 126.000 y 129.000 denuncias interpuestas anualmente, aunque siendo todavía cifras inferiores a los datos recogidos en 2011, lo que sugiere una ralentización en el fortalecimiento de medidas de sensibilización, acceso a los recursos y apoyo institucional a las víctimas.

Es a partir del año 2016, cuando las denuncias por violencia de género experimentaron un ligero crecimiento, alcanzando el máximo en ese periodo en el año 2019 con 168.168 denuncias interpuestas, lo que supuso un aumento del 30.8% respecto a 2012.

Por su parte, las cifras relativas al número de usuarias activas en el Servicio ATENPRO comienzan a incrementarse a partir de 2011, alcanzando en 2018, las 13.376 mujeres beneficiarias, dato similar al de 2009.

De igual manera, los datos relativos a las órdenes de protección adoptadas en este periodo, revelan una tendencia similar, ya que, entre 2009 y 2014, se produjo un descenso acumulado del 34.7%, pasando de 28.763 a 18.775 órdenes adoptadas. Este descenso podría estar directamente relacionado con la disminución en el número de denuncias durante ese período. No obstante, a partir de 2015, las órdenes de protección comenzaron a aumentar de manera sostenida, alcanzando un máximo de 28.682 en 2019, casi igualando los niveles de 2009, tal y como se ha indicado que sucedió con las altas tramitadas en el Servicio ATENPRO.

También, cabe señalar que los datos evidencian un descenso en el año 2020 en dos de las tres variables, presumiblemente a consecuencia de la pandemia de la COVID-19. Concretamente, el número de denuncias interpuestas ese año se redujo a 150.804, así como el número de órdenes de protección adoptadas que fue de 25.349, a pesar de un notable aumento en las llamadas al teléfono de asistencia 016, que alcanzó un incremento del 49,6% durante el confinamiento, posiblemente como consecuencia de las restricciones impuestas durante la pandemia, que limitaron las opciones de denuncia, el acceso a los recursos y la operatividad del sistema judicial (Lorente-Acosta et al., 2022).

En cuanto a las usuarias activas en el Servicio ATENPRO durante el año 2020, si bien es cierto que no se observa una disminución del número de mujeres beneficiarias durante la pandemia, apenas se produjo un aumento de altas con respecto al 2019, aumentándose únicamente en 456 y pudiendo ser relativas a los tres primeros meses del año hasta que se iniciase el confinamiento, en marzo de 2020. En este sentido, señalar que la pandemia de la COVID-19 evidenció la necesidad de diseñar sistemas resilientes y accesibles que garantizaran la protección de las víctimas, independientemente de las circunstancias externas, exigiendo la urgencia de la adaptación del Servicio; tema que se abordará con mayor detalle en el capítulo 11 de la presente tesis.

Por otro lado, y con el fin de evaluar si estas tendencias se dieron de manera generalizada en todo el territorio español, se ha considerado de utilidad hacer esta misma comparativa por provincias, analizando si la evolución ha sido homogénea o se observan diferencias en cuanto al aumento de usuarias activas en el Servicio ATENPRO dependiendo del ámbito, tratando de ahondar sobre las posibles causas de estas variaciones.

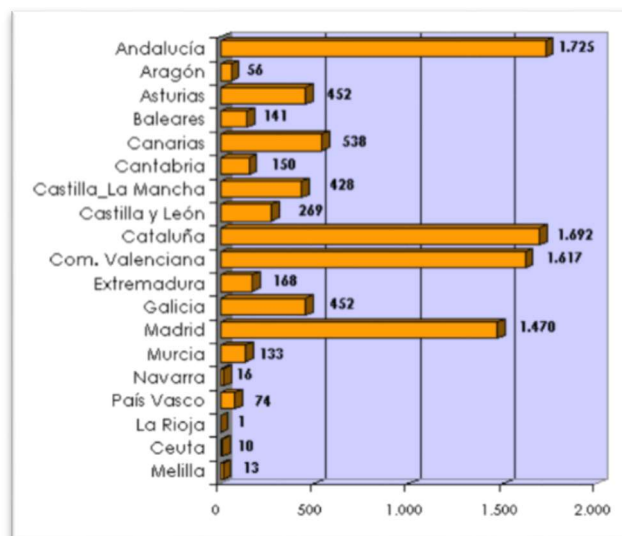
Para ello, se ha realizado una gráfica a partir de la explotación de los datos recogidos en el Portal Estadístico de la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género del Ministerio de Igualdad, la cual, muestra una tendencia de crecimiento desigual entre los territorios, siendo Zaragoza, Navarra y Teruel las provincias con un mayor crecimiento en cuanto al número de usuarias activas en el servicio desde el año 2010 al 2023, mientras que Baleares, Melilla, Vizcaya y Guipúzcoa han experimentado un descenso del número de terminales activos desde que se comenzasen a recoger los datos en 2010 a la finalización del año 2023.

[véase Figura 11, y los datos de la Tabla III, que se presentan en las páginas siguientes]

Esa misma comparativa puede realizarse a partir de los datos y gráficas incorporadas en los Boletines Estadísticos publicados por la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género mensual y anualmente.

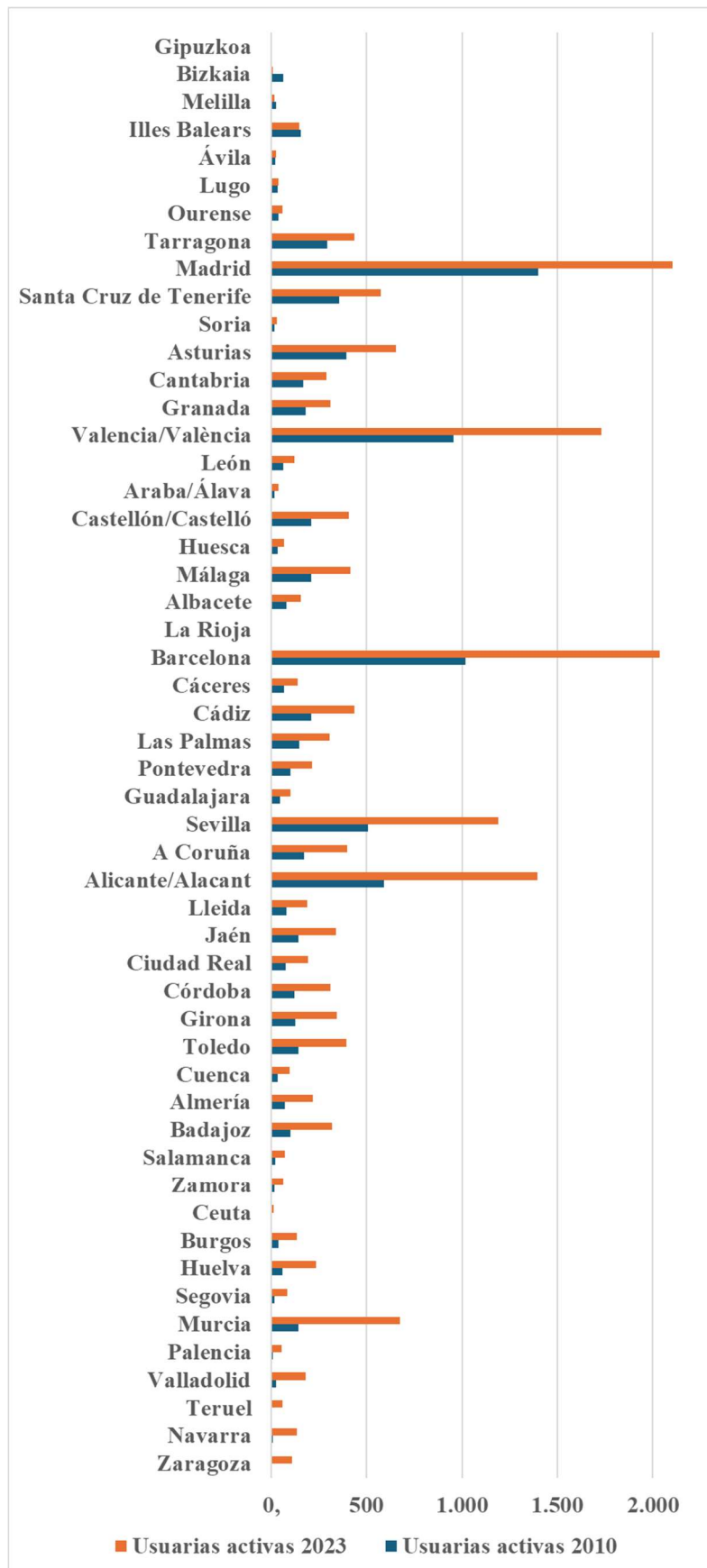
Estos Boletines, que comenzaron a publicarse en el año 2012, contienen una amplia información estadística de diferentes variables y recursos relacionados directamente con la violencia de género, tales como el número de denuncias u órdenes de protección adoptadas, víctimas mortales por violencia de género, datos sobre los dispositivos relativos al Sistema de Seguimiento por medios telemáticos de las medidas de alejamiento en el ámbito de la violencia de género, o el número de terminales activos en el Servicio ATENPRO.

Figura 12. Usuarías en alta en ATENPRO a 31/12/2012 por Comunidades Autónomas.



Fuente: Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Delegación del Gobierno para la V. de G.

Figura 11. Comparativa usuarias activas ATENPRO por provincias 2010-2023.



Fuente: Elaboración propia con datos del Ministerio de Igualdad. Delegación contra la V. de G.

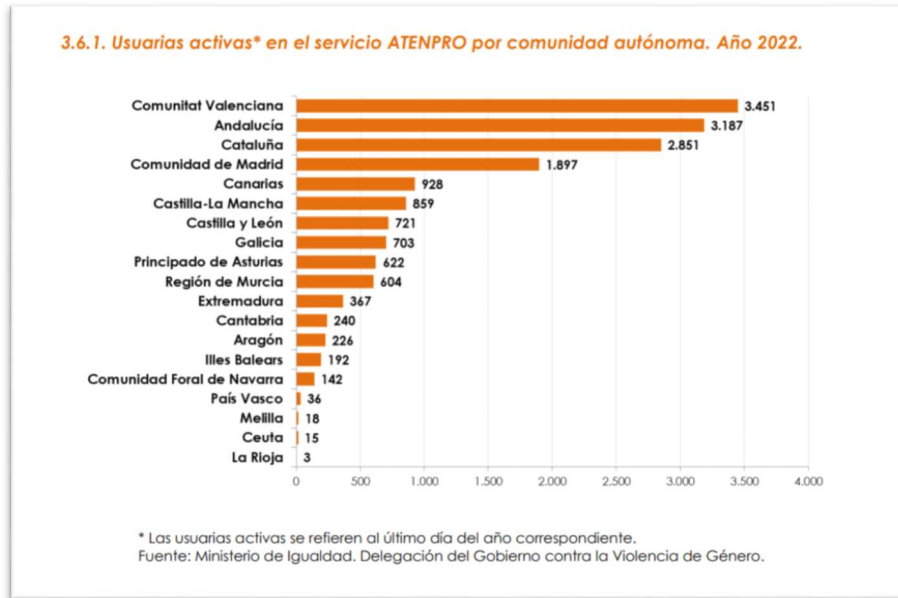
Tabla III. Variación porcentual de usuarias ATENPRO por provincias 2010-2023.

Provincia	Usuarias activas 2010	Usuarias activas 2023	% de variación
Zaragoza	2	108	5300,00
Navarra	9	134	1388,89
Teruel	5	57	1040,00
Valladolid	27	180	566,67
Palencia	10	53	430,00
Murcia	141	675	378,72
Segovia	19	83	336,84
Huelva	58	233	301,72
Burgos	37	136	267,57
Ceuta	4	14	250,00
Zamora	19	64	236,84
Salamanca	22	73	231,82
Badajoz	100	318	218,00
Almería	73	220	201,37
Cuenca	34	97	185,29
Toledo	144	392	172,22
Girona	128	344	168,75
Córdoba	122	311	154,92
Ciudad Real	75	191	154,67
Jaén	142	341	140,14
Lleida	80	189	136,25
Alicante/Alacant	592	1.396	135,81
A Coruña	170	400	135,29
Sevilla	508	1.188	133,86
Guadalajara	45	101	124,44
Pontevedra	99	212	114,14
Las Palmas	146	308	110,96
Cádiz	211	438	107,58
Cáceres	69	139	101,45
Barcelona	1.018	2.036	100,00
La Rioja	1	2	100,00
Albacete	78	155	98,72
Málaga	210	415	97,62
Huesca	34	67	97,06
Castellón/Castelló	210	405	92,86
Araba/Álava	19	36	89,47
León	64	121	89,06
Valencia/València	955	1.731	81,26
Granada	179	310	73,18
Cantabria	169	289	71,01
Asturias	395	653	65,32
Soria	19	31	63,16
Santa Cruz de Tenerife	355	576	62,25
Madrid	1.401	2.119	51,25
Tarragona	292	436	49,32
Ourense	40	59	47,50
Lugo	35	39	11,43
Ávila	23	25	8,70
Illes Balears	155	147	-5,16
Melilla	25	19	-24,00
Bizkaia	61	8	-86,89
Gipuzkoa	1	0	-100,00

Fuente: Elaboración propia con datos del Ministerio de Igualdad. Delegación contra la V. de G.

La gráfica extraída directamente del Boletín Anual del año 2012, refleja cómo en el año 2012 la Comunidad Autónoma con un mayor número de usuarias activas era Andalucía, seguida por Cataluña y Comunidad Valenciana.

Figura 13. Usuarias activas en ATENPRO a 31/12/2022 por Comunidades Autónomas.



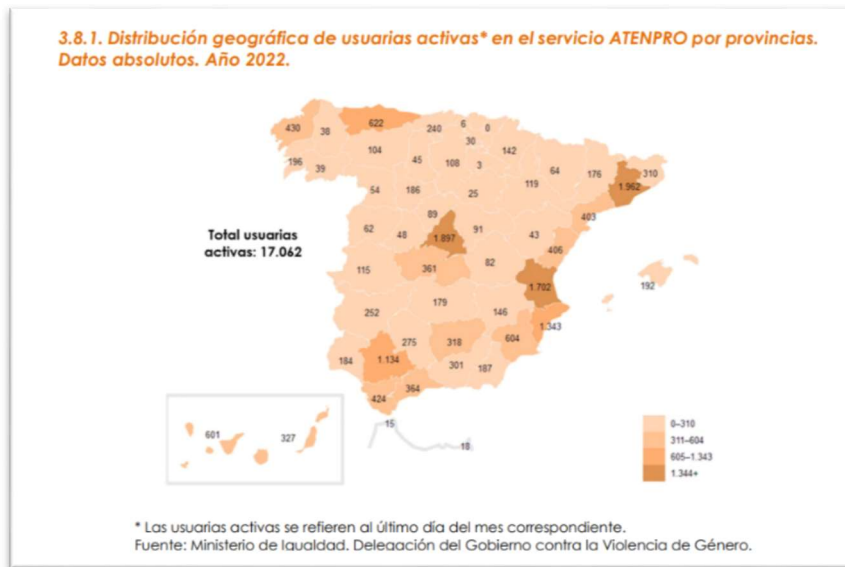
Fuente: Ministerio de Igualdad. Delegación del Gobierno para la V. de G.

En cambio, los datos aportados por este mismo organismo y publicados en el Boletín Estadístico Anual del año 2022, reflejan un cambio de esta realidad, aumentando no sólo el número total de usuarias beneficiarias, sino el número de usuarias en Comunidad Valenciana, convirtiéndose en la comunidad autónoma con mayor cantidad de dispositivos activos.

Por otro lado, la Rioja, Ceuta y Melilla se mantienen a lo largo de los años como las Comunidades Autónomas con menor implantación del servicio; observándose también un descenso en cuanto al número de usuarias activas en País Vasco, pasando de 74 en el año 2012 a 36 al finalizar el año 2022.

La comparación de datos absolutos en cuanto al número de dispositivos, evidencia una gran diferencia entre comunidades autónomas, pero también entre provincias, siendo Barcelona (1.962 usuarias), Madrid (1.897 usuarias) y Valencia (1.702 usuarias) las que contaban con un mayor número de víctimas activas en el Servicio, mientras que otras como Guipúzcoa, directamente no tenían ninguna usuaria activa al finalizar el año 2022.

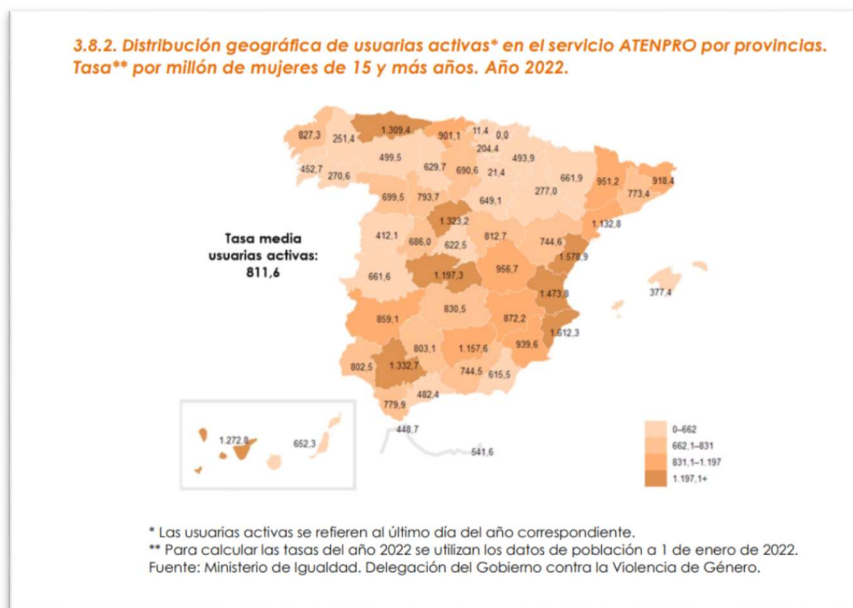
Figura 14. Usuarías activas en ATENPRO por provincias en 2022.



Fuente: Ministerio de Igualdad. Delegación del Gobierno para la V. de G.

No obstante, la realidad es diferente cuando se analizan los datos atendiendo a la densidad poblacional. Tal y como recoge en el Boletín Estadístico Anual sobre Violencia de Género del año 2022 del Observatorio Estatal de Violencia sobre la Mujer, último boletín publicado hasta el momento de realización del presente análisis, las provincias con mayor tasa de usuarias activas son Alicante con 1.612 mujeres beneficiarias, Castellón 1.578 y Valencia 1.473 según la tasa por millón de mujeres de 15 años y más de cada provincia (Ministerio de Igualdad, 2022).

Figura 15. Tasa de usuarias activas en ATENPRO por provincias en 2022.



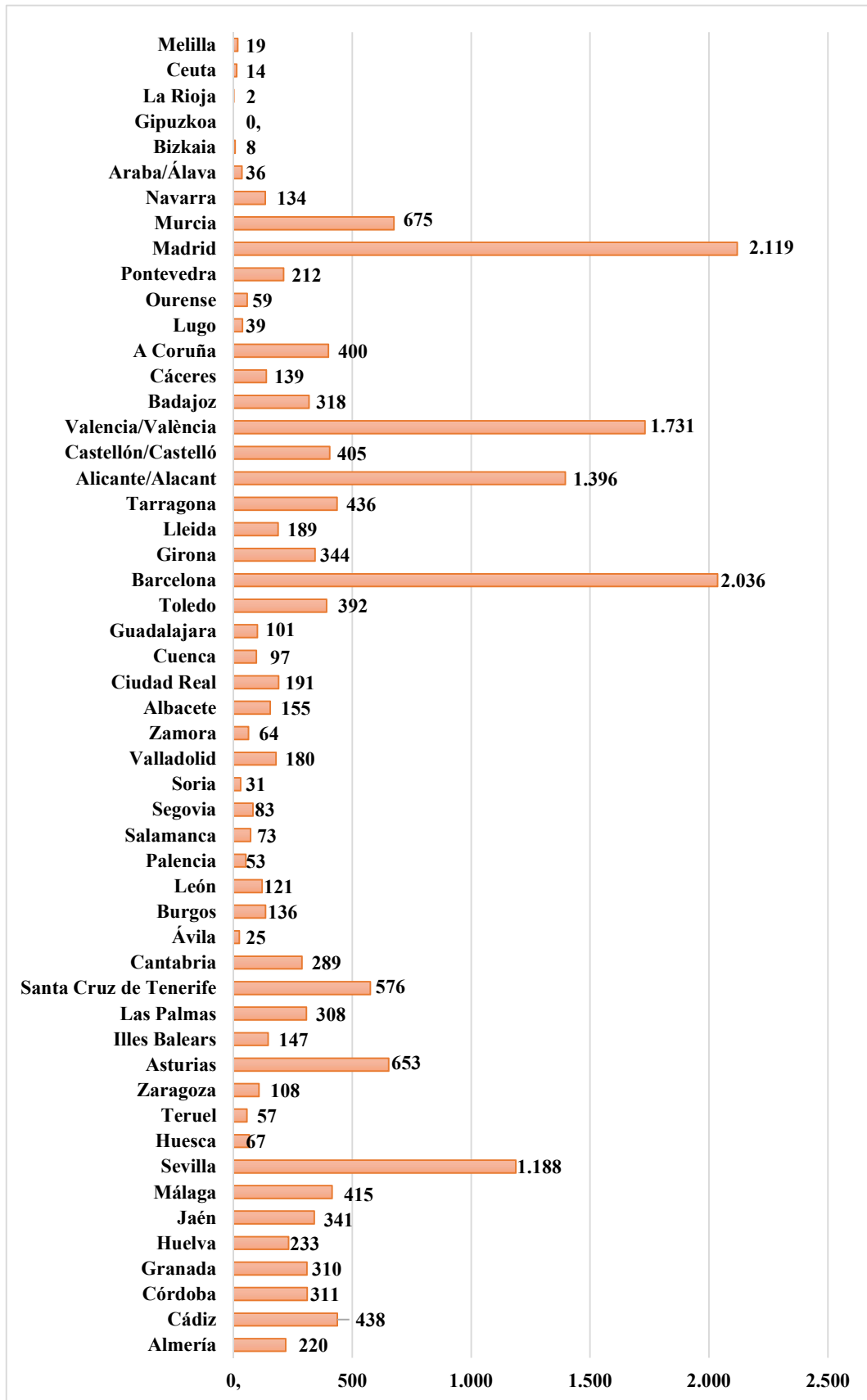
Fuente: Ministerio de Igualdad. Deleg. Gob. para la V.deG. Tasa por millón de mujeres de 15 o más años.

Asimismo, el análisis de las tasas de denuncias por violencia de género en relación con la población femenina durante 2023, realizado a partir de los datos recogidos en el apartado de Anexos, revela que las provincias con una mayor tasa de usuarias activas en el Servicio ATENPRO se corresponden parcialmente con aquellas que registran mayores tasas de denuncias interpuestas, siendo Baleares (0.013259), Castellón (0.012883) Murcia (0.011857), Granada (0.011612) y Alicante (0.010913). De esta forma, se observa que sí existe una correlación entre el número de denuncias interpuestas por violencia de género y el número de usuarias con terminal de protección en las provincias de Castellón y Alicante, e incluso, podríamos afirmar que también en la provincia de Valencia, que presenta tasas relativamente elevadas (0.011794).

En cambio, Asturias, Sevilla y Tenerife, que presentan elevadas tasas de usuarias activas en el Servicio ATENPRO, no muestran tasas altas en comparación con el promedio de otras provincias españolas en cuanto a denuncias interpuestas, siendo de 0.005933, 0.007301 y 0.006105 respectivamente. No se observa, por tanto, una homogeneidad de criterios entre las provincias a la hora de solicitar el Servicio ATENPRO, ya que, un mayor número de denuncias no siempre supone un mayor número de terminales activos según los datos analizados.

En cuanto a los datos relativos al año 2023, también extraídos del Portal Estadístico de la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género del Ministerio de Igualdad y representados en la siguiente gráfica, se evidencia una tendencia similar, manteniéndose Madrid (2.119), Barcelona (2.036) y Valencia (1.731) como las tres provincias con un mayor número de mujeres beneficiarias del Servicio ATENPRO durante el año, en cuanto a datos absolutos. Quisiera indicar que no ha sido posible realizar el análisis por tasas poblacionales, ya que en el momento de cerrar el estudio de la presente tesis no se encontraban publicados los datos relativos al padrón del año 2023, ni tampoco el Boletín Estadístico Anual sobre Violencia de Género del Observatorio Estatal de Violencia sobre la Mujer relativo a ese mismo periodo.

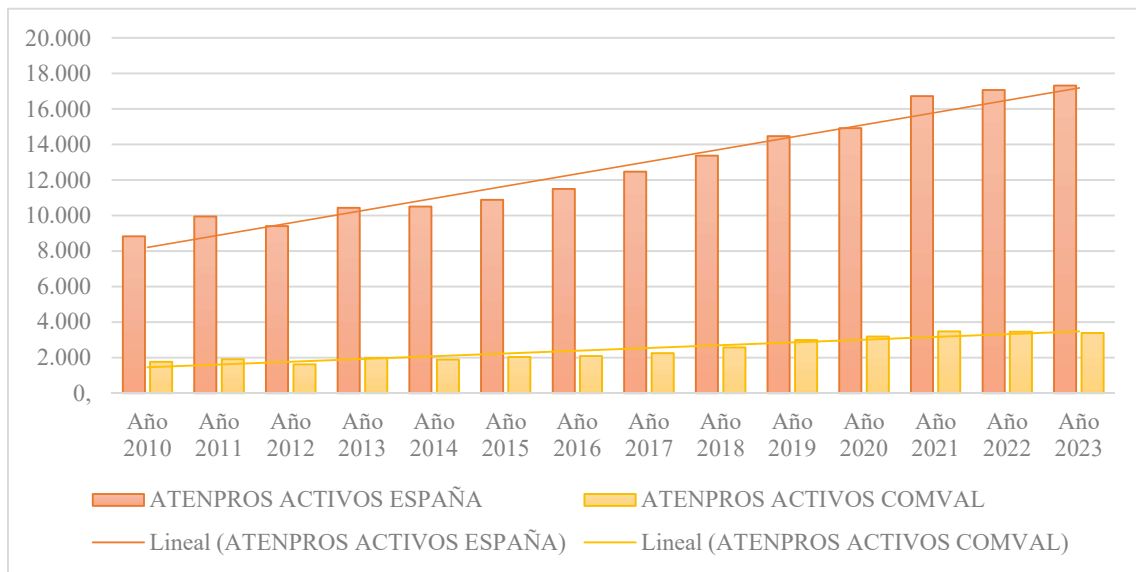
Figura 16. Usuarías activas en ATENPRO por provincias en 2023.



Fuente: Ministerio de Igualdad. Delegación contra la Violencia de Género. Elaboración propia.

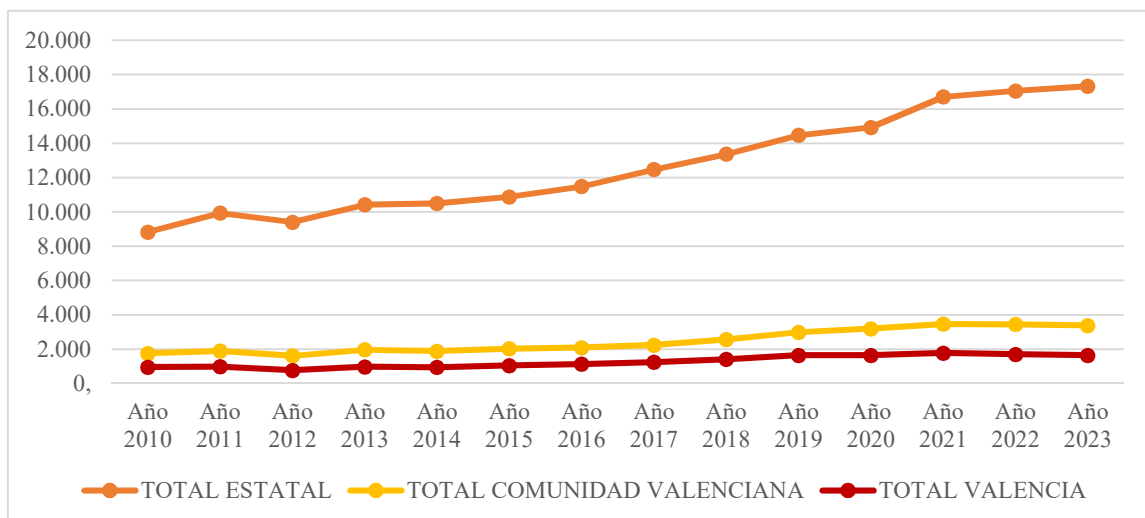
Por otro lado, en relación a la Comunidad Valenciana, y a la provincia de Valencia, se observa también una tendencia de crecimiento del número de usuarias activas en el Servicio ATENPRO a lo largo de los años, especialmente a partir de 2018, aunque con una tendencia menos creciente que lo experimentado por el Servicio a nivel general en toda España a lo largo de ese periodo de tiempo.

Figura 17. Usuarías activas en ATENPRO en la Comunidad Valenciana 2010-2022.



Fuente: Ministerio de Igualdad. Delegación contra la Violencia de Género. Elaboración propia.

Figura 18. Comparativa usuarias activas España – Com. Valenciana – Valencia 2010-2022.



Fuente: Ministerio de Igualdad. Delegación contra la Violencia de Género. Elaboración propia.

Atendiendo a la relevancia de analizar si las tendencias observadas se producen de igual manera en todo el territorio español, se ha considerado necesario realizar un análisis de las relaciones entre variables que pueden influir en el número de usuarias activas en el Servicio ATENPRO atendiendo a las diferentes provincias y al periodo de años comprendido entre los años 2010 y 2021.

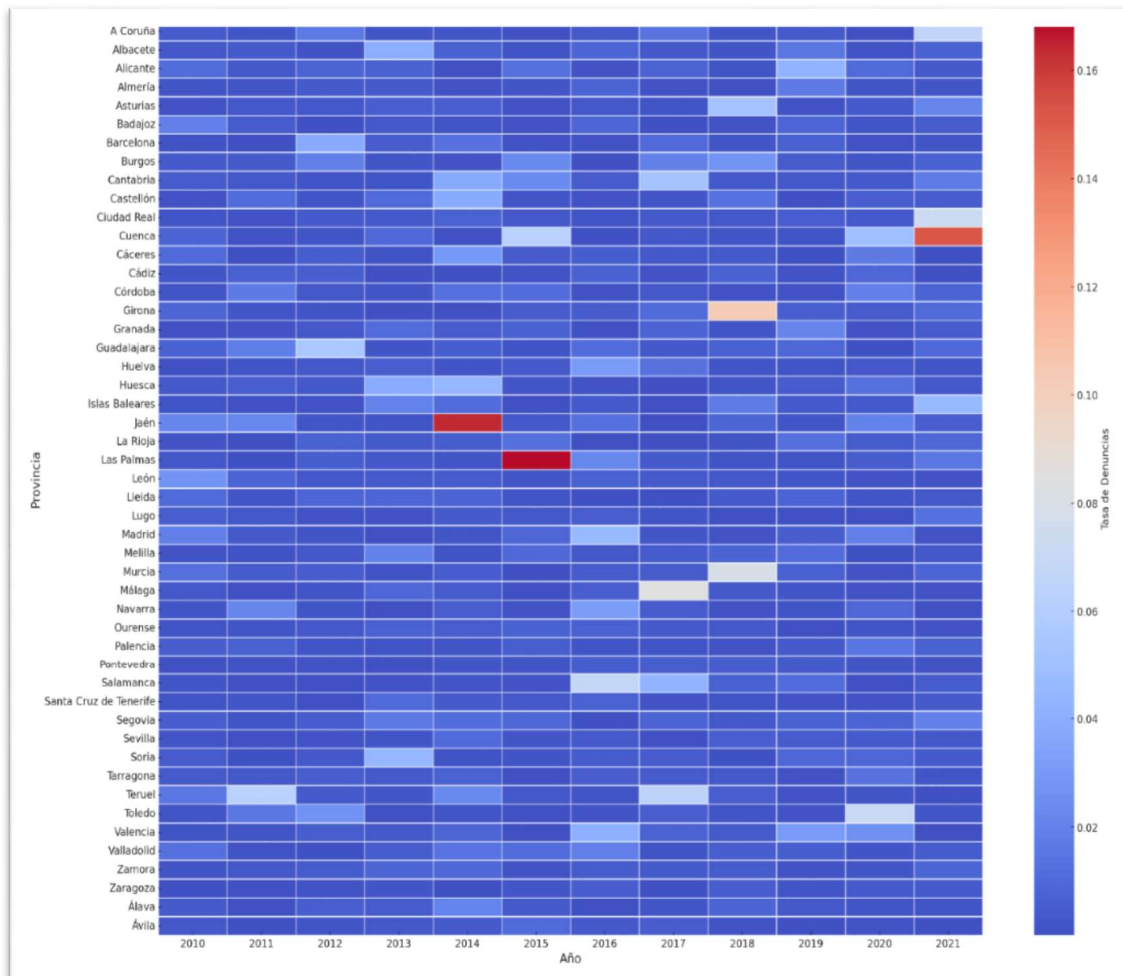
Para ello, y como se ha indicado anteriormente, se ha recogido la población femenina censada en el padrón de cada una de las provincias, el número de denuncias por violencia de género interpuestas, las órdenes de protección adoptadas, las usuarias activas en el Servicio ATENPRO, y además se ha incluido el número de dispositivos del Sistema de Seguimiento por Medios Telemáticos de las Medidas de alejamiento en el ámbito de la Violencia de Género activos. Esta última variable, se ha introducido con la finalidad de determinar si existe una correlación, ya no sólo entre la densidad de población femenina por cada provincia, el número de denuncias y el número de órdenes de protección; sino también si la hipótesis de que, a mayor crecimiento de estas variables más dispositivos ATENPRO y dispositivos del Sistema de Seguimiento Integral en los casos de Violencia de Género activos debe de haber, se cumple o si por el contrario, existen variaciones en función del contexto geográfico y temporal que puedan advertir de que la adopción de estos dos recursos adicionales de protección esté sujeta a discrecionalidad de los equipos profesionales. Es decir, comprobar si se aplica la lógica de a mayor violencia visibilizada a través de denuncias interpuestas, mayores medidas de protección implementadas y mayor número de recursos adicionales de seguridad, o recursos de prevención terciaria activados (Sánchez Recio et al., 2016).

Los datos recogidos tanto por el Instituto Nacional de Estadística, como por la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género del Ministerio de Igualdad, revelan que entre 2010 y 2021 se observó una alta correlación positiva entre la población femenina y las denuncias de violencia de género, con valores que oscilaron entre 0.96 y 0.97. Conviene señalar inmediatamente que, aunque esto indica que las provincias con mayor población femenina registraron un mayor número absoluto de denuncias, no implica necesariamente una mayor tasa de victimización relativa. Por su parte, las tasas de victimización, calculadas a partir del número de denuncias en proporción a la población femenina, muestran diferencias marcadas entre las provincias.

Con el fin de poder analizar de una manera visual las tasas de denuncias por violencia de género por provincia y año desde 2010 a 2021, se ha empleado un mapa de calor. En éste, los colores más rojizos indican tasas de denuncias más elevadas en relación con la población femenina de la provincia; es decir, aquellas provincias que muestran estas tonalidades destacan por presentar tasas de victimización más altas. En cambio, las provincias coloreadas en tonos azulados, son aquellas en las que las tasas de victimización son más bajas en comparación con otros periodos temporales o provincias.

Conviene advertir también que el mapa de calor permite identificar aquellas provincias que presentan tasas que se encuentran en la media relativa dentro de todo el conjunto de datos, señalándolas en tonos blancos o anaranjados.

Figura 19. Mapa de calor - tasa de denuncias por V. de G. por provincia y año (2010-2021).



Fuente: Datos: Ministerio de Igualdad. Delegación contra la Violencia de Género.  
Representación gráfica: Elaboración propia mediante IA.

El análisis del mapa de calor revela una distribución heterogénea de las tasas de denuncias por violencia de género en España entre los años 2010 y 2021, tanto temporalmente como entre provincias.

Por un lado, provincias como Zamora, Ávila, Soria, Segovia, Zaragoza y Palencia mantienen tasas de denuncias bajas, con valores inferiores a 0.02, que se mantienen estables durante todo el período analizado, sin variaciones significativas.

En cambio, otras provincias revelan picos en años concretos del periodo analizado. Jaén, por su parte, presenta en 2014 el pico más alto de la totalidad del período, con una tasa de victimización aproximada de 0.16, mientras que, en 2015, es la provincia de Las Palmas la que registra los valores más elevados, cercanos a 0.10.

Valencia, Alicante, Barcelona, Madrid, Baleares, Cádiz y Málaga mantienen tasas moderadas, entre 0.03 y 0.06, sin grandes variaciones. Concretamente, Valencia muestra una tendencia constante en el rango intermedio durante todo el período analizado, sin picos significativos, lo que refleja una estabilidad relativa en sus tasas de denuncias. Girona destaca por valores moderadamente altos en 2018 y Cuenca lo hace en 2021 de manera excepcional, registrando un valor cercano a 0.10, en comparación con su tendencia habitual de tasas moderadas o bajas.

Temporalmente, las tasas aumentan de forma generalizada hasta 2019, con valores más altos en muchas provincias. En 2020, las tasas disminuyen significativamente, con valores entre 0.02 y 0.04 en la mayoría de las provincias, posiblemente debido a factores externos como la pandemia de la COVID-19, cuyo efecto en cuanto al número de denuncias se ha expuesto con anterioridad.

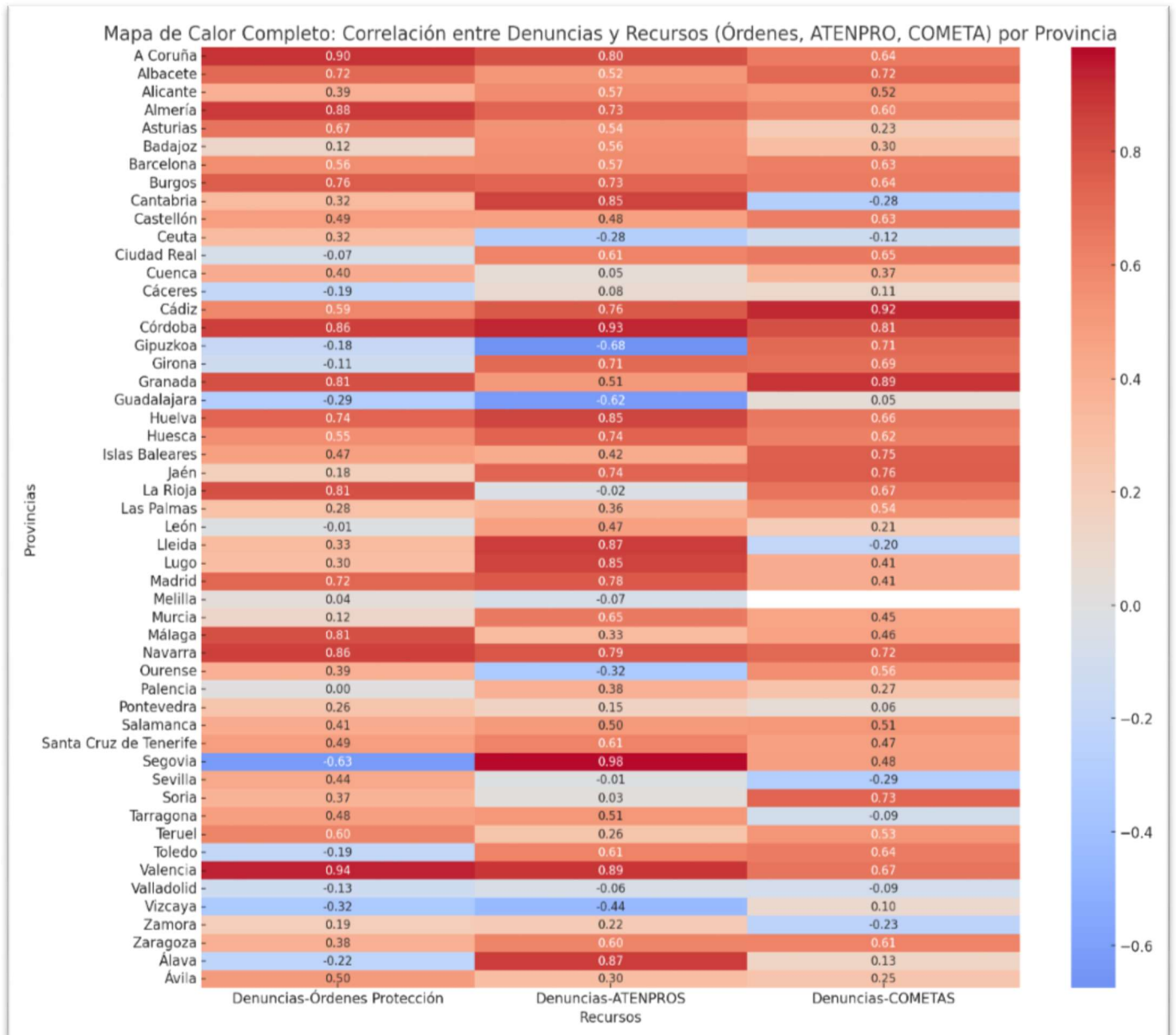
Con todo esto, se puede afirmar que, aunque existe una tendencia generalizada a la estabilidad en cuanto a las tasas de victimización en la mayor parte de las provincias, se presentan picos concretos y abruptos de aumento del número de denuncias en años aislados en algunos territorios, sin que se presente un incremento progresivo.

Atendiendo a la misma finalidad y basándonos en la misma metodología, se ha realizado mediante inteligencia artificial (IA) un mapa de calor que analiza la correlación entre denuncias de violencia de género y la implementación de tres tipos de medidas de protección para las víctimas, siendo estas las órdenes de protección, el Servicio

ATENPRO y la implementación del Sistema de en las provincias de España, también para el periodo temporal comprendido entre 2010 y 2021.

Este segundo mapa de calor se ha elaborado a partir de los datos extraídos del Portal Estadístico de la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género del Ministerio de Igualdad, recogidos en el apartado de Anexos.

Figura 20. Mapa de calor – correlación entre denuncias y recursos por provincia (2010-2021).



Fuente: Datos: Ministerio de Igualdad. Delegación contra la Violencia de Género.  
Representación gráfica: Elaboración propia mediante IA.

El análisis realizado del mapa de calor, revela por un lado que en lo relativo a las órdenes de protección adoptadas en cuanto al número de denuncias interpuestas la mayoría de las provincias presentan correlaciones positivas. Destacan Valencia (0.94), A Coruña (0.90) Córdoba (0.86), Navarra (0.86) donde un mayor número de denuncias está estrechamente relacionado a la adopción de órdenes de protección para las víctimas de violencia de género. En contraposición a esta correlación positiva, se observa cómo Segovia, Vizcaya y Guadalajara presentan correlaciones negativas evidenciando que el número de denuncias interpuestas no está relacionado con el número de órdenes adoptadas.

En este sentido, llama la atención que en estas tres provincias la adopción de las órdenes de protección regulada en el artículo 544 ter de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, introducido por la Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la Orden de protección de las víctimas de la violencia doméstica, y en el artículo 62 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, que hace extensivo dicho artículo a las víctimas de la violencia de género, mantenga una correlación tan baja a lo largo de los años con el hecho de que la víctima haya denunciado, concretamente de -0.63, -0.32 y -0.29 respectivamente, aún máxime teniendo en cuenta que se adoptan, tal y como establece la propia Ley, cuando “*existiendo indicios fundados de la comisión de un delito o falta contra la vida, integridad física o moral, libertad sexual, libertad o seguridad de una mujer (por parte de un hombre que sea o haya sido su cónyuge o que esté o haya estado ligado a ella por relaciones similares de afectividad aun sin convivencia) resulta una situación objetiva de riesgo para la víctima que requiere la adopción de alguna medida de protección*”, pudiendo extraerse que o bien no se otorga credibilidad a las víctimas durante el momento de la denuncia, o bien la adopción de estas medidas está sujeta más que a criterios objetivos de revictimización, a discrecionalidad del Juez o la Jueza. Ciertamente, la ausencia en ocasiones de pruebas concretas, más allá del testimonio de la propia víctima, o la dificultad en la exposición de los propios hechos por parte de ésta, puede comprometer la credibilidad reduciendo las opciones de condena, o incluso de adopciones de medidas de protección (Laliga-Mollá & Bonilla, 2014); no obstante, resulta llamativo que se trate de una tendencia tan marcada en estas tres provincias concretas.

Por otro lado, y con respecto al uso del Servicio ATENPRO, las correlaciones más altas se observan en Segovia (0.98), Córdoba (0.93), y Valencia (0.89), lo que indica que las

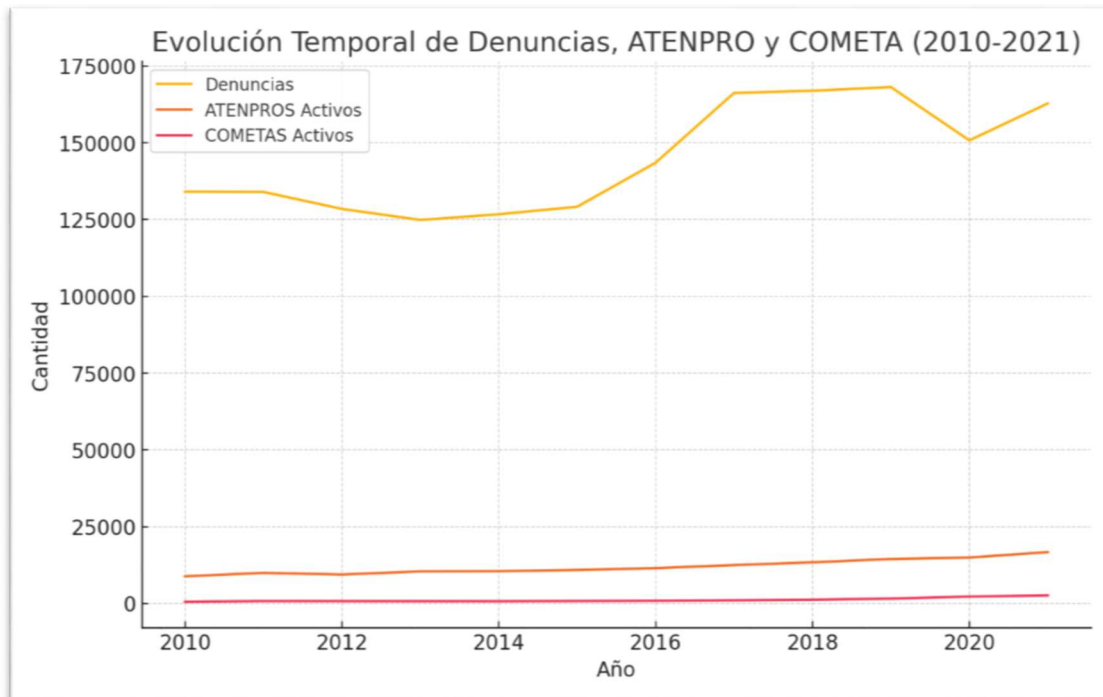
solicitudes del dispositivo de protección son proporcionales al volumen de denuncias interpuestas en estas provincias. Quisiera destacar cómo Segovia, provincia con menor correlación entre denuncias y órdenes de protección adoptadas, es a su vez la que presenta una mayor correlación entre las denuncias y las solicitudes de activación de terminales del Servicio ATENPRO realizadas. Este resultado podría explicarse atendiendo a que la determinación de los recursos viene establecida por dos organismos diferentes; ya que, mientras que la adopción de la orden de protección recae en el Juzgado, la solicitud del Servicio ATENPRO se realiza desde los Servicios Sociales municipales, que centran su intervención en el acompañamiento a la víctima desde la premisa fundamental de otorgar credibilidad a ésta. En cambio, desde los operadores jurídicos existe una mayor tendencia a estandarizar los casos de violencia y a estereotipar a las víctimas dificultando la empatía hacia los procesos de victimización que padecen, requiriéndose, por tanto, incorporar un enfoque de género que permita potenciar la confianza en las mujeres víctimas y en sus testimonios (Laliga-Mollá & Bonilla, 2014).

Por otro lado, el mapa evidencia que algunas provincias como Guipúzcoa y Guadalajara correlacionan muy negativamente, -0.68 y -0.62 respectivamente, reflejando un uso poco frecuente del Servicio ATENPRO. Es significativo el hecho de que es también negativa la correlación con el número de órdenes de protección adoptadas en las dos provincias, lo que podría evidenciar una limitación en cuanto al acceso a los recursos de protección de las víctimas de violencia y la necesidad de fomentar su conocimiento y la formación de los agentes intervinientes en la asistencia y protección de las víctimas.

En relación a la implementación del Sistema de Seguimiento Integral en los casos de Violencia de Género en las provincias españolas (cuyas tareas de instalación, monitorización y desinstalación de los dispositivos son desarrolladas por el Centro COMETA, que es el que se relaciona con los órganos judiciales, el Ministerio Fiscal y las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad), se observa también una gran heterogeneidad entre los territorios. Las correlaciones positivas más altas se dan en Cádiz (0.92), Granada (0.89) y Soria (0.73); mientras que las provincias de Sevilla (-0.29), Cantabria (-0.28) y Zamora (-0.23) presentan niveles muy bajos de implementación del Sistema de Seguimiento Integral en los casos de Violencia de Género en comparación al número de denuncias interpuestas.

En este sentido, cabe señalar que la implementación del Sistema se ha dado de manera gradual, pasando de contar con 7 dispositivos activos en el mes de la puesta en marcha, cifra que aumentó a 153 a finales de 2009, y superándose en 2017 los 700 dispositivos en funcionamiento en España (Arenas-García, 2017). Asimismo, conviene destacar el aumento en cuanto a la implementación en los últimos años, contando en 2022 con 2663 dispositivos activos, cifra que supone un incremento del 1740% con respecto al año 2009, o el elevado incremento dado entre marzo de 2021 y febrero de 2022 con una activación de 397 nuevos dispositivos activos (Gutiérrez Gullón & Rodríguez Ruiz, 2023).

Figura 21. Evolución temporal de denuncias y usuarias activas de ATENPRO y COMETA.



Fuente: Ministerio de Igualdad. Delegación contra la Violencia de Género. Elaboración propia.

No obstante, esta escalada en la implementación podría contribuir a explicar el porqué de las bajas cifras absolutas de dispositivos activos observadas en determinados periodos temporales, especialmente en los años iniciales desde la puesta en marcha, pero no la baja correlación entre el número de denuncias interpuestas y la implementación del Sistema.

Si bien es cierto que el artículo 64, apartado 3º, de la Ley de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género recoge la posibilidad de que este mecanismo de control sea implementado para la protección de las víctimas siempre y cuando esté motivado como recoge el artículo 68 de la LOVG, según el cual “*Las medidas restrictivas de derechos contenidas en este capítulo deberán adoptarse mediante auto motivado en el*

que se aprecie su proporcionalidad y necesidad, y, en todo caso, con intervención del Ministerio Fiscal y respeto de los principios de contradicción, audiencia y defensa” (Arenas-García, 2017), resulta llamativo que en algunas provincias esa proporcionalidad es atendida como suficiente, mientras que en otras esto no ha sido así. Bien porque la casualidad haya provocado que los casos de violencia de género cometidos justo en esas provincias no estuviesen basados en situaciones de riesgo alto o extremo, o más probablemente porque los condicionantes valorados por la autoridad judicial no han sido lo suficientemente bien fundamentados como para considerar que la ejecución de las medidas de alejamiento deba de hacerse con medios telemáticos. Máxime teniendo en cuenta que tal y como recoge Arenas-García (2017) en su tesis doctoral “*el número de mujeres monitorizadas es muy superior al número de mujeres que se encuentran clasificadas en riesgo alto y extremo, esto es, hay más dispositivos telemáticos activos que mujeres en elevado riesgo*”.

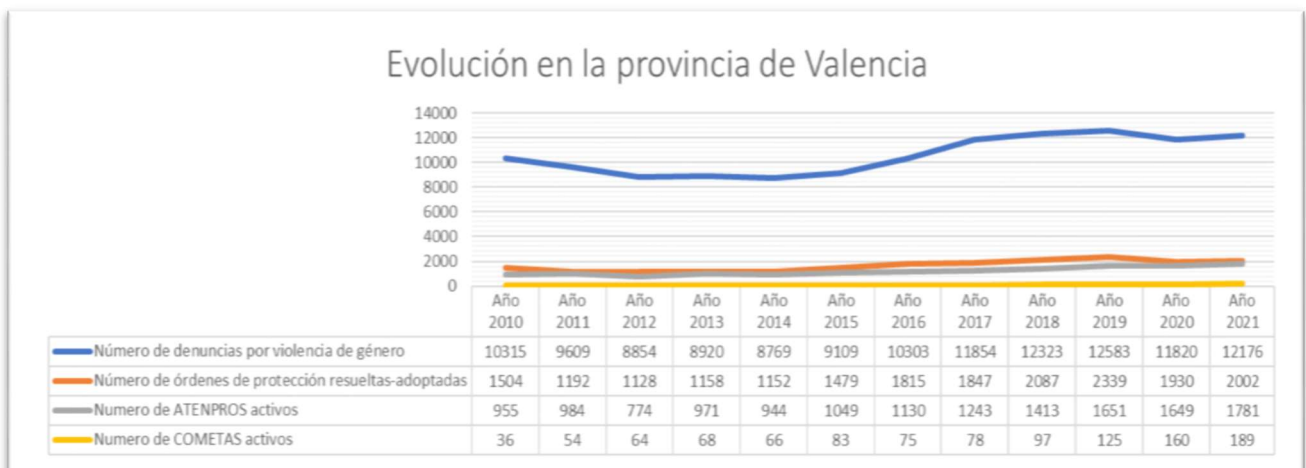
Además, se considera relevante incidir en cómo el análisis conjunto revela que provincias como Granada o Soria, en las que la correlación entre el número de denuncias interpuestas presenta altas correlaciones con el número de dispositivos de seguimiento de control telemático (0.89 y 0.70 concretamente) manifiestan a su vez resultados bajos en la correlación entre las denuncias y los terminales del Servicio ATENPRO activos, especialmente teniendo en cuenta que los criterios para la otorgación del Servicio ATENPRO son mucho más laxos, y dependen únicamente de la necesidad manifestada por la víctima sin ser requeridos otros tipos de evidencias que sí son indispensables para la consideración de los dispositivos telemáticos. Estos resultados pueden apuntar que existe una falta de conocimiento sobre el Servicio ATENPRO, ya no sólo entre la ciudadanía, sino también entre profesionales, ya que, por mi experiencia laboral durante 10 años en el Servicio, y tal y como revelan los estudios, en la mayor parte de las ocasiones que se ofrece el Servicio ATENPRO a la mujer que ha padecido violencia de género, ésta lo acepta (Arenas et al., 2013).

En cuanto a la provincia de Valencia, el análisis de los datos muestra una respuesta institucional coherente y estable, existiendo una alta correlación (0.94) entre el número de denuncias interpuestas por violencia de género y las medidas de protección adoptadas. Esta correlación, que se mantiene a lo largo de los años, indica que el sistema judicial valenciano responde prácticamente de manera automática a las denuncias mediante la

emisión de órdenes de protección, en contraste con otras provincias españolas donde se ha observado cómo esta correlación es significativamente inferior o incluso negativa.

Además, se observa un amplio uso del Sistema ATENPRO entre las víctimas y un aumento gradual del número de usuarias activas a lo largo de los años. En cambio, se evidencia una menor correlación con los dispositivos de control telemático (0.67) que sugiere que su uso está menos estandarizado, tal y como ocurre en la mayor parte del resto de provincias; aunque de igual forma, los datos recogidos sobre la realidad de Valencia, le otorgan la condición de ser uno de los territorios con mayor coherencia entre variables asociadas a la implantación de medidas de protección y casos de violencia denunciados de toda España.

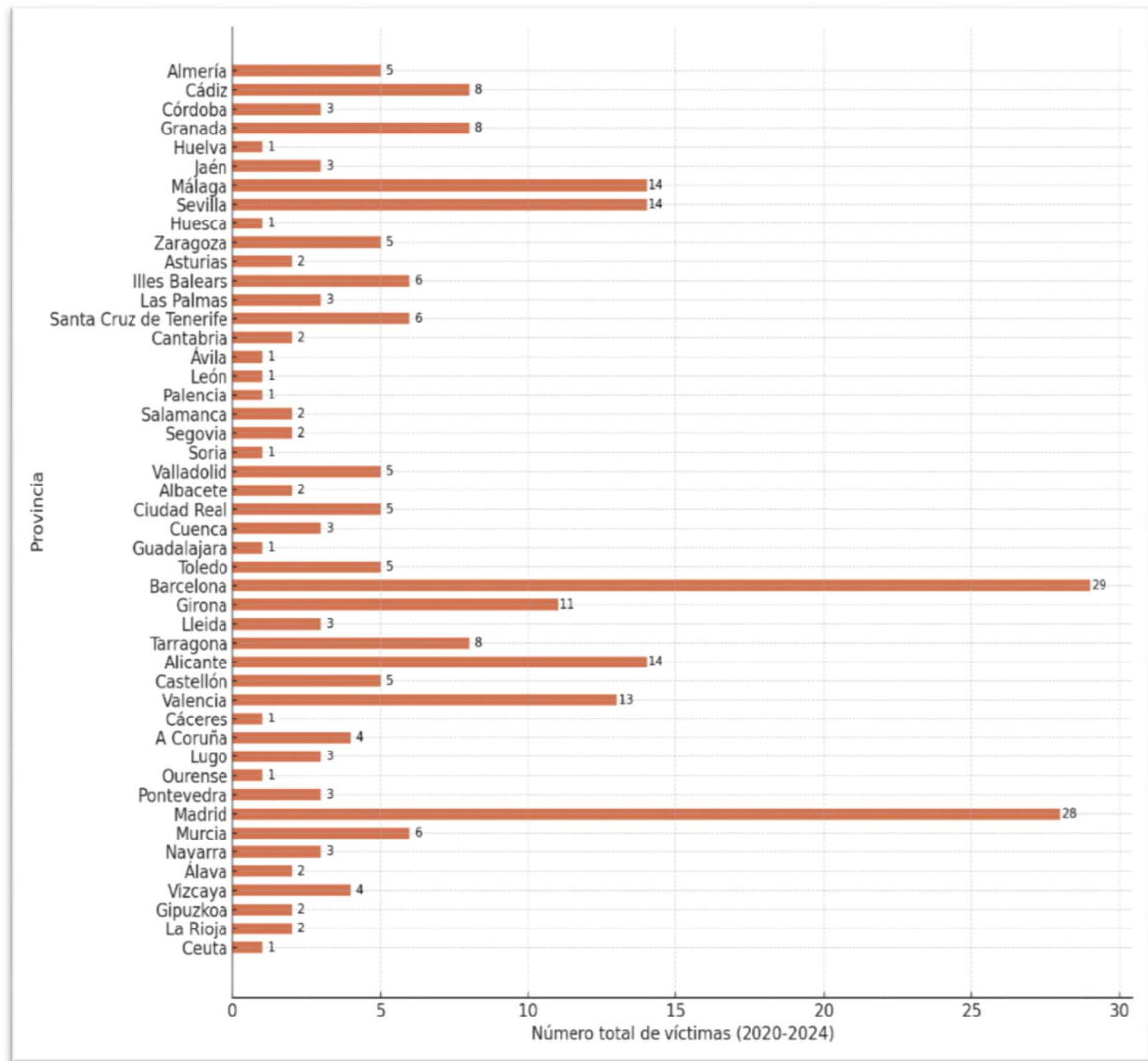
Figura 22. Denuncias, órd. de protecc., ATENPRO y COMETA, prov. de Valencia (2010-2021).



Fuente: Ministerio de Igualdad. Delegación contra la Violencia de Género. Elaboración propia.

Asimismo, el análisis de feminicidios también evidencia una tendencia desigual por provincia, tal y como evidencia la gráfica elaborada a partir de los datos recogidos en el Portal Estadístico del Ministerio de Igualdad sobre el número total de mujeres asesinadas víctimas de violencia de género en los últimos cuatro años, lo que nos lleva a pensar junto con todo lo anterior, que hay que revisar qué factores pueden influir más allá de cifras poblacionales o número de denuncias interpuestas, revisando la accesibilidad a los recursos, el número y tipo de campañas de sensibilización realizadas o las políticas públicas territoriales implementadas entre otras cuestiones.

Figura 23. Femicidios por provincias (2020-2024).



Fuente: Ministerio de Igualdad. Delegación contra la Violencia de Género. Elaboración propia.

Con todo esto, se concluye que el análisis de los datos nacionales revela una gran heterogeneidad en la gestión de la protección de las víctimas de violencia de género en España, tanto a nivel provincial como temporal. Por un lado, las diferencias observadas en la correlación entre las variables sugieren, como se ha indicado, la necesidad de atender a factores territoriales como las políticas públicas locales, las características sociodemográficas de la población y el acceso y difusión de los recursos, para poder comprender el uso de estos tres mecanismos de protección; pese a que se trate de medidas diseñadas con criterios claramente definidos para su implementación.

Por otro lado, si bien es cierto que el análisis temporal global muestra una relación estable entre el número de denuncias interpuestas y las órdenes de protección adoptadas y los terminales de ATENPRO activos, se revelan datos anómalos que habría que analizar a

nivel provincial, así como una aplicación menos uniforme y estandarizada de los dispositivos de control telemático. Por tanto, se evidencia la necesidad de enfatizar la objetividad en la adopción de las medidas y recursos de protección atendiendo a la definición de sus protocolos, y alejarse de la discrecionalidad profesional que parece imperar en su aplicación.

Por último, quisiera señalar que tal y como se ha indicado anteriormente, para el análisis de las diferentes variables en la totalidad de las provincias españolas durante un amplio periodo temporal, se ha optado por la elaboración de mapas de calor a partir de herramientas de inteligencia artificial.

El uso de inteligencia artificial (IA) en la creación del mapa de calor presentado en esta tesis no sólo responde a la necesidad de procesar datos complejos de manera más eficiente, sino que se ha considerado relevante emplearla para representar de manera visual los resultados de la correlación entre múltiples variables, facilitándose de esta manera la visualización de diferencias geográficas y, por tanto, la interpretación y hallazgos relevantes, así como el análisis detallado de datos temporales. Los datos analizados abarcan un periodo significativo, y la IA ha facilitado el seguimiento de la evolución en la relación entre denuncias y recursos, identificando tendencias temporales como el crecimiento constante en el uso del Servicio ATENPRO o la variabilidad en la implementación de dispositivos de control telemático.

De igual forma, se ha considerado que el uso de la IA en este punto concreto de la tesis puede favorecer el avance de la criminología, valiéndose de los avances tecnológicos actuales como recurso metodológico para dar respuesta a análisis complejos de datos relevantes requeridos para abordar la realidad de la violencia hacia las mujeres en España.

Un ejemplo destacado de este enfoque, es el trabajo desarrollado por la investigadora española Esther Rituerto, quien ha sido reconocida por su aplicación de la IA en la detección de violencia de género. Su método se basa en el análisis de la voz de mujeres maltratadas, utilizando algoritmos de inteligencia artificial capaces de identificar patrones asociados al miedo y el peligro; investigación que le ha otorgado el reconocimiento de la Delegación del Gobierno contra la Violencia de género y que ha puesto de relieve la importancia de incorporar los últimos avances tecnológicos, evidenciando cómo la IA

puede integrarse en la prevención y apoyo a las víctimas de violencia (Concilia2, s.f.; Rituerto González, 2023).

Asimismo, y como se ha expuesto anteriormente, el propio Servicio ATENPRO tiene prevista la incorporación de la inteligencia artificial haciéndose público en la licitación de contratación para el desarrollo de su base informática, con el fin de predecir situaciones de riesgo y vulnerabilidad o mejorar el impacto del Servicio en la atención a las víctimas.

Además, es importante destacar que la IA se ha utilizado en este capítulo únicamente como un soporte metodológico para favorecer una comprensión más profunda y clara de los datos, pero que los análisis interpretativos, así como las conclusiones extraídas se han basado en el razonamiento académico.

#### **3.4. Personas beneficiarias y requisitos de acceso.**

Los requisitos de acceso al Servicio han ido variando con la implementación de los sucesivos protocolos de actuación, así como el perfil de las personas destinatarias del mismo, incorporando no sólo a otras tipologías de víctimas establecidas en la Ley Orgánica, 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género, como son las hijas y los hijos de las mujeres víctimas de violencia, sino también diferentes formas de violencia hacia las mujeres recogidas en el marco del Convenio de Estambul (Consejo de Europa, 2011).

En primera instancia, y cuando el servicio fue configurado en el año 2005, las personas beneficiarias del mismo eran las mujeres víctimas de la violencia de género, según la LOVG, que no conviviesen con su agresor y que, además, contasen con orden de protección y/o medidas de alejamiento vigentes en el momento de solicitud del Servicio y durante su tiempo de permanencia en el mismo.

Estos mismos requisitos se mantienen con la implementación del protocolo del Servicio del año 2010 (Ministerio de Igualdad, 2010), y no es hasta la entrada en vigor del protocolo de actuación del Servicio del año 2012 cuando se elimina la necesidad de que la víctima presente medidas de protección vigentes adoptadas por la autoridad judicial, siempre y cuando sea considerado adecuado y necesario por la Administración Local encargada de la solicitud y se encuentren participando en intervenciones especializadas

para la superación de la violencia padecida. Además, se favorece la incorporación al Servicio ATENPRO de las hijas y los hijos menores de edad de las usuarias (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, 2012).

Es a partir de la puesta en marcha del vigente Protocolo de Actuación aprobado por el Ministerio de Igualdad y la FEMP, el 23 de octubre de 2023 (Ministerio de Igualdad, 2023) cuando se amplía su ámbito de aplicación para prestar servicio a las víctimas de todo tipo de violencias machistas atendiendo a la necesidad de cumplimiento del Convenio de Estambul, lo que predeciblemente supondrá un incremento en el número de beneficiarias los próximos años.

Una vez analizada la evolución del número de usuarias activas a lo largo de los años, se ha considerado fundamental ahondar sobre las características sociodemográficas que presentan las beneficiarias, así como aquellas variables que pueden ser de relevancia desde una perspectiva criminológica, también aportando una visión longitudinal que permita evidenciar los cambios en el perfil de víctimas que cuentan con el recurso.

Según los datos aportados por el Servicio ATENPRO en las *Jornadas de trabajo del Servicio ATENPRO* realizadas por la Delegación del Gobierno en la Comunidad Valenciana y Cruz Roja en la provincia de Valencia el 23 de marzo de 2017 en Ontinyent, y extraídos de Boletín sobre Vulnerabilidad Social de Cruz Roja “*Las mujeres víctimas de violencia de género, atendidas en el Servicio ATENPRO*” (Cruz Roja, 2017), el 88,7% de las usuarias activas durante el año 2016 en toda España eran de nacionalidad española, y únicamente 2,49% procedían de Marruecos y un 1,62% de Rumanía.

En cuanto a sus edades, la mayor parte de las usuarias tenía edades comprendidas entre los 31 y los 40 años, concretamente el 33,75%, mientras que el 29,45% tenían entre 41 y 50 años, 1,24% presentaban edades entre 70 y 90 años y únicamente 133 tenían entre 14 y 17 años. Es importante señalar que esta última cifra, aunque se trate de menores de edad, hace referencia a niñas y adolescentes víctimas de la relación violenta por parte de su expareja. Conviene indicar también que, durante ese mismo periodo de tiempo, 13 hijas e hijos de víctimas de violencia de género se beneficiaron del Servicio ATENPRO.

Por otro lado, del total de las usuarias activas durante el año 2016, el 47% de ellas contaban con estudios primarios, el 37% estudios secundarios, y el 11% eran licenciadas o diplomadas en estudios superiores. Únicamente un 5% de las mujeres usuarias no

contaba con estudios académicos. Asimismo, el 65% estaban en situación de desempleo en el momento de solicitud del terminal.

Haciendo referencia a la relación con su victimario, el 38% eran parejas no casadas, mientras que el 62% si estaban casadas con él. Además, el 56,67% de ellas tenían hijas e hijos, en la mayoría de los casos siendo el progenitor el agresor, de los que el 83,45% eran menores de edad.

Por último, cabe subrayar que, durante el año 2017, al menos el 9% de las mujeres atendidas presentaban diversidad funcional, lo que supuso que 13 de los terminales activos fueran SOTA.

En lo que respecta al perfil de las usuarias activas durante el año 2017, los datos presentados esta vez en la jornada de trabajo celebrada en Valencia el 16 de octubre de 2018, bajo el título *Jornadas de trabajo del Servicio ATENPRO* y llevadas a cabo por la Delegación del Gobierno en la Comunidad Valenciana y Cruz Roja, evidencian un cambio en las nacionalidades observándose un aumento de mujeres de origen extranjero (23,3%).

Figura 24. Nacionalidad de las usuarias de ATENPRO en 2017.



Fuente: Material proyectado durante las Jornadas de trabajo sobre el Servicio ATENPRO (2018).

Además de incorporarse nuevas nacionalidades a las ya identificadas, como son la colombiana, brasileña y ecuatoriana, se traslada una reflexión sobre el ínfimo número de mujeres procedentes de países de África Subsahariana. Si bien se entiende que la violencia en estos países se ve perpetuada por barreras culturales, sociales y estructurales, dificultándose, ya no sólo su denuncia, sino su identificación, esta infrarrepresentación revela la importancia de atender a las dinámicas culturales africanas (El-Rhomri et al.,

2016), incorporando la perspectiva cultural en el diseño de las acciones de difusión del Servicio.

En términos de edad, el 68% de las usuarias tenían entre 33 y 53 años, siendo los 39 años la edad más frecuente entre las víctimas. El 20,3% de las usuarias se encuentra en el rango de 17 a 32 años, mientras que el 11,7% presentaba edades entre 54 y 78 años. No obstante, durante ese año la franja de edad de las mujeres beneficiarias del Servicio abarcaba desde los 13 hasta los 83 años, lo que demuestra el impacto que tiene la violencia de género en mujeres de cualquier edad.

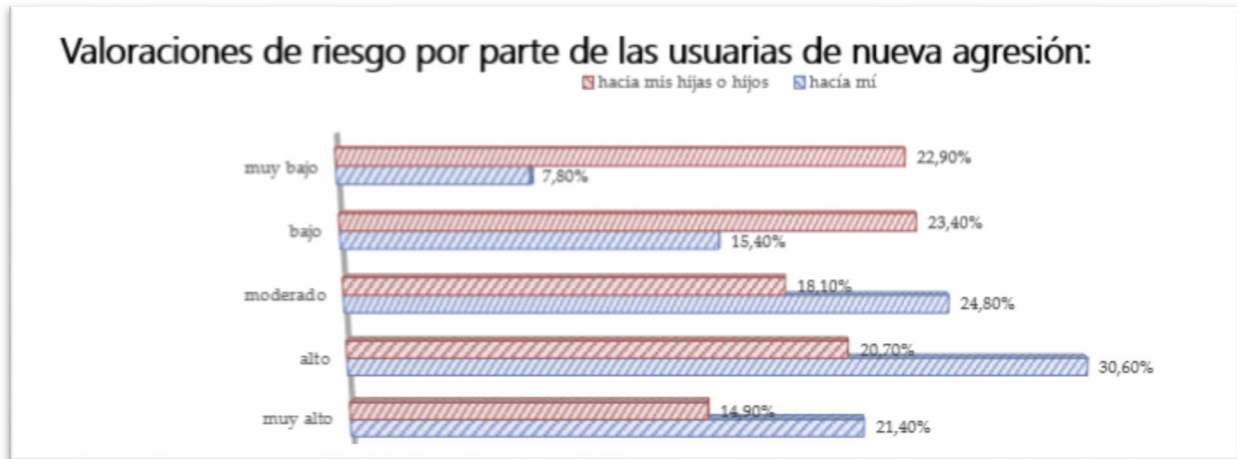
En cuanto al estado civil y la situación familiar, el 34,8% de las usuarias eran divorciadas y tenían hijas o hijos, el 21,6% eran solteras con hijas o hijos y el 11,8% mujeres solteras sin descendencia. Cabe destacar que más del 75% de las usuarias del Servicio tenían responsabilidades parentales, cifra superior al periodo anterior.

Respecto a las interacciones con el maltratador, el 50,2% de las mujeres beneficiarias manifestó no tener contacto con él y contar con una orden de protección en el momento de solicitud del Servicio. Por otro lado, el 32,5% revelaron que, aunque tampoco tenían contacto, carecían de medidas legales adoptadas o vigentes de protección. Cabe advertir que, aunque el 7% de las mujeres explicó que mantenía contacto ocasional con el agresor, esto no sería motivo de baja del Servicio puesto que la exigencia que se recoge en el protocolo es la de no convivencia (Ministerio de Igualdad, 2010, 2023; Ministerio de Sanidad, 2012). No obstante, hace evidente la necesidad de enfatizar los seguimientos en la intervención para reforzar la toma de conciencia sobre la situación de violencia padecida y reducir la exposición al riesgo de revictimización.

También, ese mismo año, los datos recogidos por el Servicio ATENPRO incorporaban la valoración que realizaban las usuarias de la probabilidad de poder sufrir una nueva agresión por parte de sus exparejas, tanto ellas mismas como sus hijas e hijos. Las cifras revelaron que un 7,5% percibía un riesgo muy bajo hacia sus hijas e hijos, mientras que un 22,9% evaluaba un riesgo muy bajo hacia sí mismas. En el nivel de riesgo bajo, los porcentajes fueron del 15,4% hacia sus hijas e hijos y del 23,4% hacia sí mismas. Por otra parte, el 18,1% percibía un riesgo moderado hacia sus hijas e hijos, y el 24,8% hacia sí mismas y finalmente, en los niveles de riesgo alto y muy alto, los resultados fueron del 20,7% y 30,6% hacia sí mismas, respectivamente, y del 14,9% y 21,4% hacia sus hijas e hijos.

Estas percepciones destacan la necesidad de diseñar estrategias de intervención que aborden la protección de las niñas y niños como prevención la violencia vicaria (Peral, 2018) atendiendo a su gran vulnerabilidad, y al impacto emocional que tiene la preocupación por su seguridad en las víctimas (Marugán Pintos, 2022).

Figura 25. Valoración del riesgo de nueva agresión por las usuarias de ATENPRO en 2017.



Fuente: Material proyectado durante las Jornadas de trabajo sobre el Servicio ATENPRO (2018).

Se cuenta también con información sobre el perfil de las usuarias atendidas por el Servicio ATENPRO en 2019, que presentan tendencias similares a las de años anteriores. De la totalidad de víctimas beneficiarias, el 83% eran de nacionalidad española, mientras que el 17% provienen de países como Marruecos, Rumanía y Colombia. La media de edad de las usuarias fue de 41 años, con un 3,4% mayor de 65 años y un 0,8% menor de 18 años, de las cuales 33 correspondieron a hijas e hijos de las usuarias. En la Comunidad Valenciana se registraron ese año 25 menores de edad en esta categoría (3 en Castellón, 13 en Valencia y 9 de Alicante). Además, se destaca que el 2,2% de las usuarias no había interpuesto denuncia alguna, siendo altas extraordinarias.

Estos datos, expuestos en las “*Jornadas de trabajo del servicio ATENPRO*” celebradas en la Delegación del Gobierno en la Comunidad Valenciana el 20 de diciembre de 2020, evidenciaron también que, en cuanto a la situación socioeconómica, el 58% de las usuarias tenía hijas e hijos menores a su cargo, y el 55% se encontraba en situación de desempleo, lo que incrementaba su vulnerabilidad y riesgo. Asimismo, el 9% de las usuarias presentaba algún tipo de discapacidad, siendo 16 los SOTA activos.

En el 2019, desde el Servicio ATENPRO se recogió la información sobre las agresiones padecidas por las usuarias que pulsaban el terminal solicitando ayuda, identificándose

que el 55% de éstas ocurrieron en la vivienda o sus alrededores, reforzando la necesidad de establecer planes de autoprotección e incorporar la perspectiva de género en el urbanismo, con el fin de minimizar las variables de riesgo contextuales (Sweet & Ortiz Escalante, 2010). Además, el hecho de que un porcentaje de estas agresiones sucedieran en el domicilio de la víctima, expone la importancia de atender a la posibilidad de que el vínculo y la comunicación con el agresor puedan seguir existiendo, bien por una situación de dependencia emocional (Amor et al., 2022) que fomenta el mantenimiento de la relación o la intención de la reconciliación esperando que cambie (Melgar & Valls, 2010; Momeñe et al., 2021; Momeñe & Estévez, 2018), o incluso como comportamiento de supervivencia siendo la comunicación con el agresor una respuesta adaptativa ante una situación evaluada como de riesgo por la propia mujer (Amor et al., 2022), especialmente si el objetivo es proteger a menores de posibles represalias (Marugán Pintos, 2022).

En cuanto al victimario, el 55% de estas agresiones fueron perpetradas por la expareja o su entorno, el 19% por la pareja actual y el 14% por familiares de la propia usuaria, datos que también avalan la importancia de atender al riesgo de polivictimización (Muñoz Rivas et al., 2023) y de llevar a cabo intervenciones terapéuticas basadas en la potenciación de los factores personales protectores y la identificación de patrones relacionales abusivos.

Los años 2021 y 2022 estuvieron caracterizados por un aumento del número de altas a nivel nacional tras la pandemia de la COVID-19, incrementándose en un 12% según los datos aportados por Cruz Roja en las “*Jornadas de trabajo del Servicio ATENPRO*” realizadas en Valencia, el 28 de octubre de 2022.

En relación con el perfil de las usuarias, en 2022 un 0,5% pertenecía al grupo de edad entre 13 y 17 años, mientras que un 3% tiene entre 65 y 92 años. Además, el 2% de las usuarias no habían interpuesto denuncia por la situación de violencia de género padecida y fueron tramitadas como altas excepcionales, y el 0,3% de las altas correspondió a hijas e hijos de las víctimas.

El 25% de las mujeres atendidas durante ese año fueron nacidas en el extranjero, observándose un incremento de este porcentaje con respecto a años anteriores, evidenciándose una reducción en las limitaciones al acceso a los recursos de las mujeres migrantes (De Alencar-Rodrigues & Cantera, 2013) y una mayor confianza en el sistema asistencial. En cuanto a los agresores, el 68% son españoles y el 32% extranjeros

(Ministerio de Igualdad, 2022), reafirmandose el hecho de la existencia de casos de violencia de género en diferentes contextos culturales y nacionales.

En este sentido, cabe señalar que este aumento de mujeres migrantes puede ser interpretado desde una visión esperanzadora basada en que existe una mayor sensibilización y alcance a la información entre ellas, no hay que olvidar que representan un grupo de alto riesgo en relación a los feminicidios, presentando hasta tres veces más probabilidades de ser asesinadas por sus parejas o exparejas en comparación con las mujeres nacidas en España, siendo por tanto evidentes las elevadas cifras de violencia no denunciada e invisibilizada padecida por estas mujeres (Echeburúa & Amor, 2024).

Además, se mantiene como variable de riesgo el hecho de que el 67% de las beneficiarias tenía hijas e hijos bajo su cuidado, y que el 41% de las usuarias se encontraba en situación de desempleo, lo que incrementa su vulnerabilidad económica y dificulta su autonomía, pudiendo dificultar la ruptura de la relación violenta (Fernández-Delgado, 2017).

Por otro lado, las conclusiones extraídas del Boletín sobre Vulnerabilidad Social de Cruz Roja sobre *el impacto de la pandemia en la vida de las mujeres víctimas de violencia de género atendidas por el Servicio ATENPRO* (Cruz Roja, 2022) evidenciaron la multidimensionalidad de las consecuencias de la violencia en las beneficiarias del Servicio. Concretamente, un 79% de las mujeres refería sufrir algún problema de salud a consecuencia de la violencia padecida y al menos, el 30% de ellas había estado expuesta también a violencia por parte de otros miembros de la familia.

Además, en cuanto al proceso psicosocial vivido tras la denuncia de la situación de violencia, el 35% reveló haberse sentido juzgada o rechazada por su familia o entorno, lo que agrava el aislamiento social (Domínguez Vela, 2016) y dificulta la posibilidad de solicitar apoyo; además de que puede provocar un efecto en la autoestima de las víctimas, favoreciendo el desarrollo de problemáticas de salud mental tales como la depresión y la ansiedad (Lloria García, 2019; Simón Gil, 2020). Asimismo, los resultados extraídos del perfil de las mujeres atendidas en el Servicio en el año 2020, evidenciaron una tendencia significativa a que las mujeres víctimas de violencia de género sufran diferentes formas de violencia de manera simultánea o secuencial, ya que el 50,7% de ellas identificó haber padecido violencia sexual, y un 36,5% indicó haber sufrido acoso en redes sociales a través de las nuevas tecnologías, siendo este un medio para favorecer la comisión de

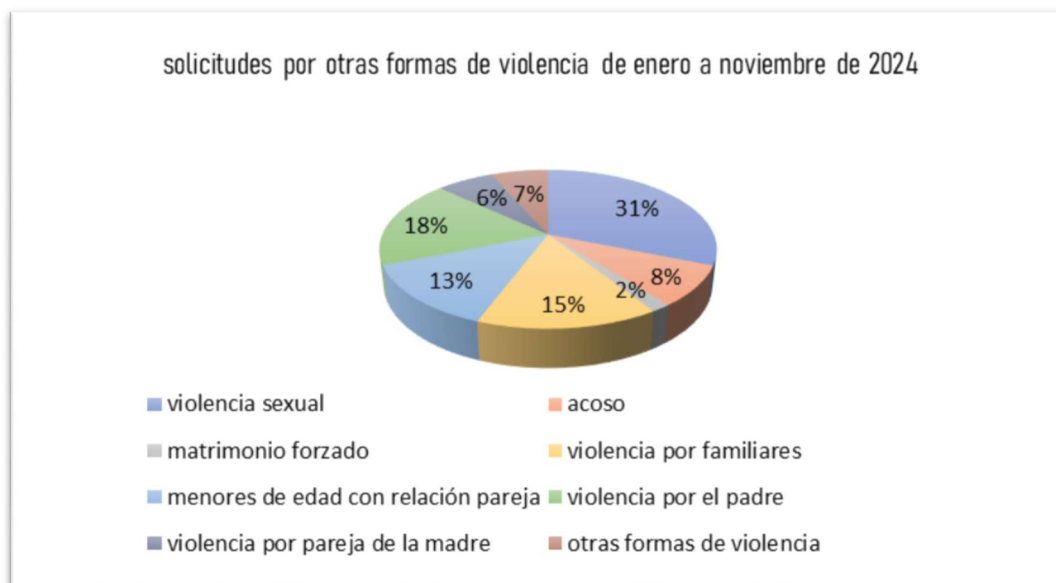
acciones como la difusión de imágenes sexuales o de información privada, ejercer control o manipulación emocional (Cava et al., 2020).

Por último, y según los datos más recientes sobre el perfil de las mujeres usuarias del Servicio ATENPRO, la media de tiempo de permanencia el Servicio es de 703,1 días, con un 31,2% que permanece menos de 300 días y un 7,5% que supera los 1.800 días (Ministerio de Igualdad, 2022), lo cual refleja diferentes niveles de valoración de necesidad que las mujeres hacen del terminal, así como de adhesión a la normativa.

Además, y tras la entrada del vigor del presente protocolo en el que el Servicio amplía su operativo para atender a víctimas de todas las formas de violencia recogidas en el Convenio de Estambul (Ministerio de Igualdad, 2023), se observa un cambio en el perfil de las personas destinatarias y también de los victimarios de los que solicitan protección. En este sentido, quisiera señalar que, aunque no hay por el momento datos publicados sobre las altas de otras formas de violencia que no sean la contemplada en la LOVG, sí se ha considerado positivo incluir en la presente tesis un resumen de los datos relativos a la provincia de Valencia en desde enero a noviembre de 2024, que pueden servir como muestra del cambio de paradigma.

En este periodo de tiempo, se han tramitado 61 altas para víctimas de otras formas de violencia, siendo la violencia sexual la más numerosa, cometida en 13 de las ocasiones por hombres del entorno de la víctima, y en 6 de los casos por desconocidos.

Figura 26. Usuaris de ATENPRO por otras formas de violencia, provincia de Valencia (2024).



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de gestión del Servicio ATENPRO (2024).

En cuanto al acoso, llama la atención que en 4 de los 5 casos el victimario es el vecino de la víctima, y que en lo que refiere a las altas de hijas e hijos, 11 solicitan el terminal por temor a su progenitor y 4 lo hacen por temor a la pareja de su madre.

Únicamente se refleja un caso de matrimonio forzado, pero resulta significativo que sólo en la provincia de Valencia y en menos de un año, ya se cuenta con un alta activa por este motivo, siendo una tipología delictiva con menor prevalencia en nuestro país en comparación al resto de formas de violencia hacia las mujeres.

Por otro lado, conviene señalar que, del total de las solicitudes, 21 de ellas fueron para menores de edad y una de estas peticiones se debe a un caso de violencia sexual por un conocido. Asimismo, interesa indicar que, en el intervalo de edades de las víctimas, se observa que la víctima de mayor edad tiene 73 años y el victimario es su hijo, y los más jóvenes son dos niños de 12 años para los que se solicita el terminal de protección ante su progenitor. No obstante, es fundamental analizar los datos desde una perspectiva longitudinal durante un mayor periodo de tiempo y en el resto de provincias, para poder obtener una visión más global y estable.

En conclusión, los ajustes progresivos en los protocolos del Servicio y las variaciones en las variables sociodemográficas de las mujeres beneficiarias evidencian un compromiso por lograr una mayor accesibilidad y adaptabilidad del recurso a diversos perfiles de víctimas. No obstante, persisten limitaciones en la incorporación plena de un enfoque interseccional que aborde de manera integral las múltiples dimensiones de vulnerabilidad que deben considerarse para entender el riesgo diferencial de victimización (Larrauri, 2007).

### **3.5. Impacto económico del Servicio ATENPRO.**

El Servicio, sustentado con fondos públicos, supone una inversión significativa por parte del Estado, lo que hace necesario evaluar la relación coste-beneficio del mismo; especialmente en un contexto social y político donde la dotación de fondos para la lucha contra la violencia hacia las mujeres se encuentra constantemente en tela de juicio.

En diciembre de 2005, se implementa el Servicio ATENPRO gestionándose conjuntamente por Cruz Roja Española, que prestaba el servicio en la zona norte de

España, y EULEN Servicios Sociosanitarios, S.A., que se encargaba de la prestación en la zona sur. Concretamente, Cruz Roja Española gestionaba el Servicio en Aragón, Asturias, Baleares, Cantabria, Castilla y León, Cataluña, Madrid, Galicia, La Rioja, Navarra y País Vasco; y por su parte, Eulen Servicios Sociosanitarios lo hacía en Andalucía, Canarias, Castilla-La Mancha, Ceuta, Extremadura, Melilla, Murcia y Valencia (IMSERSO, 2008).

No obstante, la necesidad de mejorar la capacidad de respuesta del Servicio y de unificar el territorio con una misma organización prestadora, provocaron que en el año 2010 se licite la contratación del Servicio ATENPRO con un presupuesto base de licitación de 5.400.000 euros, IVA incluido, aunque el gasto máximo previsto se fijó en 970.000 euros. Esta licitación fue adjudicada a Cruz Roja Española el 29 de noviembre de 2012 (Ministerio de Igualdad, 2012), iniciándose su gestión en todo el territorio nacional a mediados de 2013 y hasta la actualidad.

En 2019, el Real Decreto 599/2019, de 18 de octubre, reguló la concesión directa de una subvención a la Federación Española de Municipios y Provincias para la gestión de ATENPRO, con un importe inicial de cuatro millones de euros, ampliable a 4.500.000 euros mediante modificación presupuestaria (Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad, 2019).

Evidenciándose la intención de ampliar el Servicio, dotándolo de continuidad y adaptándolo a las nuevas necesidades sociales, el Real Decreto 546/2020, de 26 de mayo, reafirmó la asignación de 4.000.000 euros a la FEMP para la gestión de ATENPRO, con las mismas condiciones de ampliación presupuestaria que el Decreto anterior (Ministerio de Igualdad, 2020).

En 2021, el Real Decreto 1042/2021, de 23 de noviembre, estableció una concesión directa de una subvención de 32.676.000 euros para la modernización y ampliación de los terminales del Servicio en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (Ministerio de Igualdad, 2021). Esta disposición fue ajustada posteriormente por el Real Decreto 1015/2023, de 5 de diciembre, que garantizó mayor eficiencia y adaptabilidad ampliando del plazo de ejecución y justificación de los fondos asignados (Ministerio de Igualdad, 2023).

Finalmente, el Real Decreto 715/2024, de 23 de julio, reafirmó la continuidad del compromiso de la Administración mediante la asignación de 8.200.000 euros a la FEMP para la prestación del Servicio (Ministerio de Igualdad, 2024), incluyendo modificaciones en el protocolo y ampliándose para la atención a víctimas de todas las formas de violencia contra la mujer; observándose que el Servicio supone una considerable dotación de fondos públicos.

Conviene indicar también que durante todos estos años de funcionamiento del Servicio ATENPRO, hay que tener en cuenta que, además de los gastos derivados de la prestación del Servicio incluyendo los recursos materiales y personales asociados a ello, existe un concepto no amortizado económicamente que tiene además un alto impacto. Se trata de los terminales de los expedientes dados de baja que no son devueltos y por tanto no pueden ser reutilizados.

Pese a que no se cuenta con datos publicados sobre el porcentaje de terminales devueltos, quisiera señalar que, la información de la que dispongo como referente del Servicio es que éste es muy inferior al deseado, llegando a no alcanzarse en algunas provincias ni el 30%.

Este reducido porcentaje de terminales recuperados tiene un importante impacto económico en el Servicio, ya que supone la compra y configuración de nuevos terminales para poder hacer frente a las solicitudes de nuevas altas. En este sentido, sería conveniente valorar la implementación de medidas que contrarresten la falta de colaboración en la devolución de los terminales por parte de las usuarias del Servicio, centradas en incentivos y no en acciones sancionadoras; por ejemplo, y como hacen países como Italia y Turquía para incentivar el reciclaje, ofreciendo descuentos en el transporte público o en eventos (El Confidencial, 2019) ante la devolución del teléfono.

Con todo, se observa cómo la evolución presupuestaria caracterizada por un incremento en la dotación económica para la prestación del Servicio y la optimización y mejora de los recursos materiales requeridos para ello, evidencia una apuesta por parte del Estado en la implementación de la teleasistencia móvil como recurso de protección y asistencia a las víctimas de violencia machista; motivo por el cual, es conveniente evaluar tanto la eficacia como la eficiencia del Servicio ATENPRO, tratando de garantizar que alcanza

los objetivos previstos de forma sostenible y responsable con los recursos públicos asignados.

### **3.6. Comparativa internacional: recursos similares en otros países.**

El uso de la tecnología para la prevención de la violencia hacia las mujeres es algo estandarizado en muchos países que vienen desarrollando acciones de protección a las víctimas mediante dispositivos telemáticos que presentan como funcionalidad principal el control de los infractores.

En esta línea, en los últimos años se ha observado un interés global en la utilización de este tipo de dispositivos como una medida alternativa eficaz de supervisión a los victimarios y más garantista con la protección de las víctimas; además, de más económica y precisa que medidas tradicionales como el encarcelamiento (Arenas-García, 2017).

Por ejemplo, en Europa, destaca Reino Unido, que además de ser el primer país en el uso de dispositivos de control telemático, ha realizado grandes inversiones económicas, especialmente desde 2011 para mejorar este sistema y ampliar su implementación (Arenas-García, 2017).

También, a partir del año 2020, Francia comenzó con la implantación del uso de brazaletes electrónicos para la supervisión de hombres penados por violencia de género con orden de protección vigente (France24, 2020).

En Portugal, según el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones (s.f.), la implementación de las pulseras electrónicas como medida de protección ante la violencia doméstica, incluyéndose la violencia hacia las mujeres por sus parejas o exparejas, se reguló en 2010 con la entrada en vigor de normativa n.º 220-A/2010, de 16 de abril, que establece las condiciones para la utilización inicial de los medios técnicos de teleasistencia, previstos en los apartados 4 y 5 del artículo 20, y de los medios técnicos de control remoto previstos en el artículo 35, ambos de la Ley 112/2009, 16 de septiembre, que establece el régimen jurídico aplicable a la prevención de la violencia doméstica, la protección y asistencia de sus víctimas.

De igual forma, Estados Unidos y Canadá, apuestan por el monitoreo de los agresores para tratar de reducir las tasas de reincidencia, favorecer la reinserción social (Arenas-García, 2017) y garantizar la seguridad de las víctimas (CanadaInfo, 2023).

Por otro lado, el gobierno de Grecia ha manifestado recientemente también su intención de apostar por la tecnología para la protección de las mujeres víctimas de violencia, pero en este caso con un sistema que se asemeja en mayor medida al Servicio ATENPRO, centrado en la dotación de herramientas de seguridad a las mujeres y no en la monitorización del agresor. Concretamente, se prevé la estandarización de una aplicación móvil que funciona como “botón del pánico” para garantizar un rápido contacto con fuerzas policiales, y ya que fue implementada en Atenas y Salónica como prueba de un proyecto piloto. Si bien es cierto que fue concebida para la seguridad de las víctimas de violencia machista, con esta ampliación se ha previsto que también pueda ser utilizada por hombres víctimas de diferentes formas de violencia doméstica (Efeminista, 2023; Swissinfo, 2023).

En esta misma línea han desarrollado los mecanismos de protección algunos países de Latinoamérica tales como Chile, México o Argentina.

Argentina comenzó en 2014, con la dotación de un sistema de alerta a las mujeres víctimas de violencia que contaban con riesgo elevado. Este sistema, entregado a instancias del Juzgado, se asemeja mucho a los terminales del Servicio ATENPRO, ya que además de ser un dispositivo con geolocalización, el botón de alerta contacta con un central, en su caso el Centro Federal de Información, que además de mantener la escucha con la víctima y grabar la conversación para poder ser empleada como prueba judicial, activa los recursos de protección necesarios que se desplazan a la ubicación de la víctima. Además, los dispositivos, similares a un teléfono móvil, emiten de forma automática cada 20 segundos la ubicación del mismo; y existe la posibilidad de instalarlos de manera fija en los domicilios (Ministerio de Seguridad, 2014; TiempoSur, 2017), como en España la modalidad de teleasistencia domiciliaria.

Por su parte, en Chile modernizaron la apariencia del dispositivo y en 2021 se inició la implementación de un sistema de alertas, similar al anteriormente descrito, pero mediante un reloj deportivo. En caso de riesgo, se emite una señal pero que es remitida a las personas de contacto y redes de apoyo de las víctimas, así como a sus profesionales de referencia, permitiéndose también la geolocalización y grabación como prueba judicial.

En este caso, y empleando una aplicación móvil, el reloj emite en caso directamente a las redes de apoyo de las mujeres, ya sean familiares o gente de confianza, así como a los profesionales de los centros donde reciben atención. Además, quienes reciben la alerta pueden saber de manera exacta la ubicación de la mujer que está en riesgo, y el reloj permite la grabación de lo sucedido, siendo ésta aceptada judicialmente (Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, 2020).

En cuanto a México, fue en 2019 cuando se habilitó el también conocido “botón del pánico” mediante la aplicación CDMX. Éste permite indicar la ubicación de la víctima, así como emitir imágenes en tiempo real a través del uso de cámaras instaladas en el mismo, conectándose con la unidad policial más próxima a la dirección donde se encuentra la mujer, y emitiéndose en ese momento una señal sonora de disuasión. Además, el dispositivo permite contactar también, a través de otro botón, directamente con el familiar o persona de contacto de la víctima (Infobae, 2019; Secretaría de las Mujeres de la Ciudad de México, 2022).

Señalar también el desarrollo en la India del dispositivo “Safer Pro”, que mediante una pulsera con un chip incorporado que emite alertas a los contactos de las mujeres para informar de que se encuentran en una situación de emergencia (Rituerto González, 2023).

Esta mejora de los dispositivos con la instalación de cámaras y la posibilidad de la grabación de imágenes, es un avance que podría ser replicado en por el resto de sistemas, y muy especialmente en el Servicio ATENPRO, puesto que en ocasiones las agresiones son producidas por personas del entorno del agresor y no directamente por éste, dificultándose la posterior identificación y denuncia de la persona agresora. De igual forma, la posibilidad de poder activar directamente el contacto con el familiar o persona de confianza de la víctima presenta una ventaja muy positiva de cara a minimizar el impacto y la afectación emocional en caso de sufrir una agresión o un intento, así como de favorecer su acceso a recursos especializados (Alzaga-Artola, 2023; Melgar Alcantud et al., 2021).

Por último, hay que tener en cuenta que los avances tecnológicos están favoreciendo el desarrollo de dispositivos, que además de garantizar la geolocalización y el contacto con los recursos de protección, tienen en cuenta aspectos como la comodidad, la discreción, o el tamaño (El Mundo, 2024; Observatorio de Violencia, 2019, Rituerto González, 2023),

valorados positivamente por las víctimas, por lo que incorporar estos avances en el Servicio ATENPRO sería un reto a atender.

## **CAPÍTULO 4. ATENPRO COMO HERRAMIENTA DE SEGURIDAD.**

### **4.1. Eficacia de la protección.**

El punto de partida para que el Servicio ATENPRO sea activado como una herramienta de seguridad, es la pulsación continuada del botón lateral del terminal por parte de la víctima, y analizar este procedimiento es determinante para poder evaluar la eficacia del Servicio en cuanto a protección se refiere.

Primeramente, se debe de tener en cuenta que para que esa pulsación se realice, la víctima debe de percibir encontrarse expuesta ante una situación de riesgo, como el encuentro con el agresor o el entorno de éste, o un ataque directo que atente contra su integridad; por lo que no se trataría de una herramienta basada en técnicas de prevención situacional como puede serlo el dispositivo de medidas de control telemático (Arenas-García, 2016), sino que se requiere de la participación activa de la víctima como agente necesario en la activación de su propia protección, pero ya tras el sometimiento a una nueva victimización o la percepción de que ésta pueda darse.

Una vez se realiza esa pulsación, la víctima debe de trasladar al Centro de Atención la necesidad de ayuda por estar en una situación de riesgo, bien manifestando lo que está sucediendo, trasladando una palabra de seguridad en el caso de que la mujer presente barrera idiomática o como está contemplado en el Servicio, manteniéndose en silencio como señal de emergencia.

Como no puede ser de otra manera, esto conlleva una serie de graves riesgos que comprometen la eficacia del Servicio como herramienta de protección, ya que pueden darse dos circunstancias letales para la víctima.

Por un lado, el factor sorpresivo de la agresión puede impedir la pulsación del terminal de protección, y por tanto la activación de recursos de seguridad y asistencia que intervengan ante la situación de violencia acontecida; por lo que, ante esta circunstancia, el dispositivo no cumpliría con una función preventiva ni tampoco de seguridad.

En este sentido es necesario señalar que, a diferencia de los dispositivos de control telemático, que modifican los contextos de oportunidad delictiva ya que pueden frenar agresiones reales de los victimarios al entrar en la zona de exclusión establecida con respecto a la víctima (Arenas-García, 2017), el sistema del Servicio ATENPRO requiere que sea la víctima la que frene esa agresión o al menos trate de minimizar sus consecuencias pulsando la alarma. Aunque quizá, ésta sería la única herramienta accesible para víctimas residentes en poblaciones pequeñas, a las que no es posible dotarlas del sistema de seguimiento de control telemático por la imposibilidad de establecer distancias de seguridad válidas.

También es importante atender al hecho de que la violencia tras la ruptura no tiene por qué sucederse inmediatamente, sino que puede producirse tras un periodo de tiempo, incluso tras más de dos años de que finalizase la relación violenta (Fleury et al., 2000), lo que aumenta la probabilidad de que la víctima esté confiada y rebaje el nivel de las medidas de autoprotección.

En relación a esto, añadir que mi experiencia profesional me ha permitido comprobar cómo gran parte de las mujeres terminan llevando el terminal en el bolso o en lugares no fácilmente accesibles como mochilas, fundas, o neceseres, especialmente transcurrido un tiempo de alta en el Servicio, por lo que ante una agresión, sería dificultoso que encontrasen el dispositivo con agilidad, y, por tanto, no podrían trasladar la petición de auxilio. En esta línea, los datos presentados por Cruz Roja en las *“Jornadas de trabajo sobre el Servicio ATENPRO”* el 9 de diciembre de 2020, enfatizaron la importancia de abordar el hecho de que gran parte de las incidencias de agresión que fueron comunicadas por las usuarias del Servicio, tenían como finalidad dar traslado de un incidente de violencia anterior, lo que reafirma el hecho de que la víctima puede sufrir una agresión y no estar en disposición de pulsar el terminal de ATENPRO para pedir ayuda.

Por otro lado, en el supuesto de que la víctima pudiese realizar la activación del Servicio ATENPRO ante una agresión, se requiere de un intervalo de tiempo variable entre la petición de ayuda y la personación de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad atendiendo a multitud de factores como la localización geográfica de la víctima en el momento de la petición de ayuda, los recursos personales existentes en la Policía o Guardia Civil para atender la demanda, o la accesibilidad a la zona de la agresión, entre otros, con lo que, si la intención del agresor es terminar con la vida de la víctima, la pulsación del terminal no

sería un elemento clave para su impedimento. Además, estas limitaciones potencian el riesgo de grupos específicos como son las mujeres que residen en zonas rurales (Sanz-Barbero et al., 2016), ampliándose los tiempos de atención y reduciéndose la capacidad de auxilio.

En cuanto a los tiempos de respuesta una vez realizada la pulsación, señalar que, según el estudio sobre la percepción del Servicio realizado por la FEMP, la media de valoración en cuanto a la rapidez de la atención de las usuarias encuestadas es de 8,8 sobre 10 (Ministerio de Igualdad, 2023); mientras que las profesionales entrevistadas otorgan una media de puntuación de 8, un tanto inferior. Estas valoraciones responden a criterios subjetivos, siendo la única base sólida el tiempo máximo de respuesta que debe de cumplir el Servicio según el pliego de contratación técnica del mismo, que está fijado en 15 segundos.

Quisiera señalar como propuesta, que una de las entrevistadas (E.3) considera conveniente modificar la locución que se emite una vez la usuaria pulsa el terminal que indica *“por favor espere, en breve será atendida por un operador”*, trasladando un mensaje más amable y tranquilizador.

Asimismo, y tal y como han recogido otros estudios en los que se analiza la opinión de profesionales sobre el sistema ATENPRO, la limitación principal que presenta es esa responsabilidad recayente en la víctima, ya que debe de ser ella quien articule la activación de los recursos para su protección (Marugán Pintos, 2022; Rituerto González, 2023). Sin obviar la victimización secundaria derivada de esta responsabilidad, es conveniente atender a la afectación emocional que puede presentar la víctima tras la violencia padecida y que puede mermar su capacidad de respuesta (Simón Gil, 2020) o el desarrollo de estrategias de autoprotección.

Prácticamente la totalidad de las mujeres que han estado expuestas a la violencia de género presentan algún tipo de sintomatología postraumática subclínica (Santandreu & Ferrer, 2014), siendo habitual la parálisis o el bloqueo ante situaciones que provocan temor o evoquen episodios violentos padecidos (Domínguez Vela, 2016; Marugán Pintos, 2022), lo que impactaría directamente con las garantías de que el terminal sea pulsado por la víctima ante una agresión o situación altamente estresante.

En línea de lo anterior, cabe incidir en que existen otras limitaciones que pueden dificultar la activación del terminal por parte de la víctima. Por ejemplo, y aunque esté previsto el uso de palabras de seguridad con aquellas mujeres que presentan una barrera idiomática, el acuerdo de esta palabra se pauta con la víctima durante la entrega del terminal y puede no ser recordada ante un estresor de tanta magnitud como la presencia del victimario. Si bien es cierto, que se intenta facilitar ese recordatorio estableciendo como clave el nombre del agresor, la barrera del idioma se presenta como una limitación significativa para la solicitud de ayuda (Nakajima, 2005). De igual forma, esta capacidad de la valoración de la situación de riesgo o de activación del terminal de protección puede verse mermada con las víctimas de violencia que presentan discapacidad cognitiva, ya que su procesamiento de la situación de intimidación y riesgo puede estar más relacionada con su propia capacidad de comprender el miedo (Villaró & Galindo, 2012) y, por tanto, no requerir apoyo a través del terminal.

Con esto, se observa que las premisas del objeto del Servicio ATENPRO, recogidas en sus diversos protocolos de funcionamiento de prevenir la violencia hacia las mujeres víctimas de violencia de género (Ministerio de Igualdad, 2010), y de dotar de una respuesta inmediata ante situaciones de peligro (Ministerio de Igualdad, 2010, 2023; Ministerio de Sanidad, 2012), no pueden garantizarse ante determinadas circunstancias, tales como agresiones letales, sorpresivas o en ubicaciones alejadas de los emplazamientos de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad; y que siempre, y en todo caso, recaerán en la capacidad de la víctima de activar el Servicio. Se deriva, por tanto, la responsabilidad de la protección en quien ha de ser objeto de la misma, desatendiéndose las variables de vulnerabilidad que pueda presentar, y generándose una victimización secundaria.

Además, aunque los incidentes de violencia graves son muy poco frecuentes, siendo menos del 1% de las víctimas las que sufren lesiones severas o son asesinadas por sus parejas o exparejas (Echeburúa et al., 2009), y pese a que no existen estudios que determinen el nivel de eficacia del Servicio ATENPRO ante intentos de agresión letal, se tiene constancia de que mujeres asesinadas a manos de sus parejas o exparejas en los últimos años contaban con el Servicio activo en el momento del feminicidio portándolo consigo, pero no habiendo conseguido la emisión de la pulsación de auxilio. Esta información no puede referenciarse porque no cuenta con una fuente publicada, sino que

se ha obtenido como parte del Servicio durante estos años. En cambio, sí se puede afirmar que ninguna mujer que contase con el dispositivo de control telemático y lo llevase consigo ha sido asesinada (Arenas-García, 2017).

Otro aspecto que puede comprometer la seguridad de las víctimas es el hecho de haber causado baja, inactivándose el Servicio, sin ser conocedoras de esto. Como se ha expuesto con anterioridad, entre los motivos que pueden provocar la baja en el Servicio ATENPRO está el hecho de que la víctima no cumpla con los acuerdos y obligaciones establecidas, o que no se remita la confirmación de renovación de permanencia por parte de la entidad local responsable. Ante esto, y aunque el terminal inactivo permite el contacto con el 112, las funcionalidades del Servicio no se darían de la misma forma, produciéndose un impacto en la capacidad de protección del recurso. En este caso, en la primera de las opciones es la usuaria la que no ha hecho un adecuado uso del Servicio y este motivo ha reducido su eficacia; pero cuando la baja es tramitada por la falta de remisión de la confirmación de permanencia, la exposición de la víctima es producida por una falta de atención a los procedimientos administrativos de los equipos profesionales de la Administración Pública. Es decir, el incumplimiento de las obligaciones profesionales impacta directamente en el derecho de la víctima de recibir la protección del Servicio, observándose una victimización secundaria que compromete su seguridad, y genera un profundo malestar y sentimiento de desconfianza en el sistema.

Por otro lado, conviene señalar también que, aunque se observa un cambio en la funcionalidad principal otorgada al Servicio en la implementación de los sucesivos protocolos de funcionamiento inclinándose hacia el acompañamiento de las víctimas como objetivo prioritario, el vigente protocolo de actuación el Servicio vuelve a poner de relieve la consideración de éste como un recurso de protección, ya que en su apartado 4.2 establece la incompatibilidad del Servicio ATENPRO con los medios telemáticos para el control efectivo de las medidas de prohibición de aproximación a víctimas de violencia de género y violencias sexuales (Ministerio de Igualdad, 2023), respondiendo de esta manera según la Delegación del Gobierno contra la Violencia *al interés de gestión óptima de los recursos entendiéndose que el grado de gravedad de la situación se ha elevado*, al contar con una sentencia que disponga la instalación de medios de control telemáticos.

Hasta la entrada en vigor del actual protocolo no existía incompatibilidad y una víctima podía disponer de ambos recursos entendiéndose que complementaban su actuación y potenciaban tanto la protección como el acompañamiento. No obstante, y aunque se ha

permitido que aquellas usuarias que hubiesen accedido al Servicio ATENPRO con anterioridad al 16 de enero de 2024 y contasen con los dos dispositivos puedan mantenerlos, esta modificación sugiere que desde la Administración no se enfatiza la bondad del Servicio como mecanismo de acompañamiento y atención psicosocial a las víctimas, sino que, se le denota como función principal la protección y por esto el amparo en la optimización de recursos configurados con un mismo objetivo.

Aun así, sería conveniente revisar si esta modificación no perjudica a las mujeres que ya no pueden optar al Servicio, viéndose reducidas sus opciones de acompañamiento, especialmente ante situaciones de crisis o desbordamiento emocional. En este sentido, dicha incompatibilidad no ha sido bien aceptada entre profesionales tal y como revelan las afirmaciones recogidas en las entrevistas realizadas, que entienden que las funciones de ambos recursos están claramente diferenciadas y pueden ser compatibles en beneficio de la víctima; si bien es cierto, que se entiende conveniente realizar una valoración de cada uno de los casos, para evitar también una situación de alerta constante al tener que atender a dos dispositivos (E.4. y E.5).

Por otro lado, conviene reseñar como un aspecto fundamental del Servicio en relación a la protección de las víctimas, el hecho de que todas las llamadas realizadas a través del terminal se quedan grabadas y tienen validez judicial.

En este caso, se trata de otro tipo de protección centrada en la defensa de la credibilidad de la víctima (Laliga-Mollá & Bonilla, 2014), la contribución en recabar pruebas de la violencia que puede seguir padeciendo y el cuidado de su confianza en el sistema de asistencial y de protección, pero que se estima como fundamental y de gran valor para usuarias y profesionales (E.1: *“lo que más valoro del Servicio es el hecho de que queden grabadas las llamadas en casos de activación el botón de emergencia, lo que puede ser muy útil como elemento probatorio en juicio”*).

Finalmente, indicar que pese a las limitaciones detectadas y que van a seguir exponiéndose a lo largo de la presente tesis, el 97,9% de las mujeres encuestadas por el estudio *“Percepción de las usuarias sobre la calidad y la eficacia del Servicio ATENPRO”* (Ministerio de Igualdad, 2023) recomendarían el Servicio a una amiga o familiar, y de éstas el 75,7% lo harían porque se sienten más seguras y protegidas, por lo que la percepción que tienen las víctimas sobre si el Servicio cumple con su función de herramienta de seguridad, es más que positiva.

#### **4.2. Objetividad en su solicitud: discrecionalidad profesional desde un posicionamiento securitario.**

Algo que puede comprometer el alcance del objetivo de protección del terminal ATENPRO es la ausencia de criterios objetivos para su solicitud. En ocasiones, la decisión está más influida por el posicionamiento securitario de las y los profesionales que atienden a la víctima desde los servicios asistenciales (Marugán Pintos, 2022), que por una motivación real de la propia mujer de utilizar una herramienta adicional de protección y asistencia.

Como se ha comprobado en el análisis de datos sobre las tasas de correlación entre denuncias y terminales ATENPRO, no en todos los municipios ni en todos los años se observa una correlación positiva. Esto sugiere que no siempre existe una relación directa entre la interposición de una denuncia y la solicitud de este Servicio.

La demanda del Servicio no está tampoco condicionada a la existencia de medidas judiciales vigentes ni de una valoración policial del riesgo concreta, pues esta información puede ser aportada en el momento de tramitación del Servicio ATENPRO, pero no es vinculante para la confirmación del alta (Ministerio de Igualdad, 2010, 2023; Ministerio de Sanidad, 2012). Es por tanto, la valoración que hace la víctima de su riesgo de revictimización y la valoración que hace la profesional o el profesional que lidera su intervención, el criterio seguido para la tramitación del Servicio.

Esta valoración de riesgo de revictimización que realiza la propia víctima puede contener multitud de sesgos derivados de las consecuencias de la violencia padecida, especialmente análisis que tienden a minimizar el riesgo tras una normalización a la exposición de actitudes de maltrato, siendo necesario recalcar que la falta de percepción del riesgo de sufrir actos de violencia grave no es un indicador objetivo de la ausencia de riesgo (Echeburúa & Amor, 2024).

De igual manera, las experiencias pasadas, la alerta continua derivada del miedo y la ansiedad o la influencia del entorno pueden generar la interpretación de las situaciones de una manera más alarmante (Echeburúa et al., 2009). Esto no significa que la percepción de la víctima no sea fundamental para la predicción de las probabilidades de

revictimización, siendo necesario escucharla y atender a sus necesidades y decisiones sobre las medidas que quiere adoptar.

No obstante, desde mi experiencia profesional, he observado que, en ocasiones, la solicitud del Servicio está condicionada por la recomendación de la profesional, pero no siempre cuenta con el convencimiento pleno de la víctima. Es importante recordar que el uso del Servicio conlleva una serie de obligaciones que requieren del compromiso e implicación activa de la víctima, ya que, de no cumplirse, puede tramitarse la baja del mismo. De esta forma, cuando la necesidad de protección no es percibida como propia por la víctima desde el inicio, la adhesión al Servicio puede ser limitada, lo que a menudo desemboca en la tramitación de su baja. Incluso puede darse el hecho de que la baja se gestione antes de que la víctima recoja el terminal, debido a la falta de colaboración en su entrega.

Por otro lado, es comprensible la intención de las profesionales que adoptan un posicionamiento más securitario de tratar de poner a disposición todos los mecanismos de seguridad y asistencia existentes a las víctimas con el fin de evitar posibles revictimizaciones y feminicidios, especialmente en los casos en los que se observa una alta vulnerabilidad. Sin embargo, es importante cuestionar si este recurso es el más adecuado en dichos casos, ya que requiere de la participación activa de la víctima para su mantenimiento. Cabe señalar que la imposición de medidas de protección sin atender al contexto ni deseos de la víctima, denota un enfoque paternalista que limita la autonomía y empoderamiento de las mujeres (Larrauri, 2005), que junto a la superación del proceso de violencia deben de ser los fines últimos de la intervención.

De igual forma, atendiendo a los criterios de mantenimiento del Servicio, se observa que la sobreprotección profesional impacta directamente en el análisis que se hace de la capacidad de compromiso o respuesta a las obligaciones de las víctimas, especialmente en un sistema con criterios homogéneos.

Asimismo, esta sobreprotección y temor ante posibles agresiones o feminicidios puede derivar en la no comunicación por parte de los y las profesionales de hechos que constituyen un incumplimiento de los requisitos para el mantenimiento del Servicio y que exponen a la víctima a un riesgo, como es el retomar la convivencia con el agresor.

La ambivalencia de sentimientos o los intentos del agresor de mostrar a la víctima un cambio en su comportamiento (Larrauri, 2003) pueden resultar en una reanudación de la

relación o incluso en el hecho de retomar la convivencia. Estas dudas, intenciones o incluso la decisión firme de volver con su expareja, son trasladadas en gran parte de las ocasiones por la mujer a su profesional de referencia, quien debería de tramitar la baja en el Servicio ATENPRO por incumplimiento, según determina el protocolo del mismo (Ministerio de Igualdad, 2023). No obstante, el miedo a que pueda sucederle algo y el no querer asumir esa responsabilidad, fundamentalmente moral, de haber solicitado baja del expediente, hace que no se realice la gestión; manteniendo la mujer el terminal hasta que se reclama por parte del Servicio ATENPRO a la entidad local la tramitación de la baja en base a este incumplimiento.

Atendiendo a lo anterior, y con el fin de fundamentar las ideas expuestas, se ha valorado conveniente exponer tres situaciones específicas vividas como profesional en el Servicio ATENPRO; que, aunque no están documentadas formalmente, pueden ofrecer una perspectiva empírica y contextual que complementa el análisis teórico, aportando una visión práctica de las limitaciones planteadas.

- Ejemplo 1: Víctima de 86 años en un contexto rural.

Una mujer de 86 años, residente en un municipio rural con muy poca población, agredida por su marido, y cuya intervención policial se debió a la llamada de los vecinos, no constando denuncias previas por violencia de género. Durante el momento de la entrega del terminal, en el que le explicaba el funcionamiento del Servicio y elaboraba una detección de necesidades para complementar la intervención realizada por los Servicios Sociales municipales, la principal necesidad referida por la mujer era conocer cómo se encontraba su marido, manifestando preocupaciones tales como “*no sé si estará pasando frío*” o “*me angustia no saber si está comiendo bien*”, y saber en qué momento iba a poder verle. Si bien es cierto que presentaba agresiones físicas de gravedad y evidentes en su cabeza, rostro y varias partes del cuerpo, el nivel de toma de conciencia sobre la situación de violencia vivida era nulo. De igual forma, durante la explicación del funcionamiento desconocía a qué hacía referencia la geolocalización o cómo debía de cargar el terminal, para mantener la batería, ya que no disponía ni quiera de teléfono móvil, observándose un malestar por tener que portar consigo un elemento al que no le veía utilidad y del que no comprendía apenas el funcionamiento.

El riesgo de revictimización era real y la necesidad de protección de la víctima evidente, no obstante, su predisposición a portar consigo una herramienta de seguridad no se daba

porque no se había producido una toma de conciencia de su rol de víctima, sino que existían mecanismos de justificación y minimización ante la violencia padecida. En este caso se valoró, tras esta primera entrevista con la víctima y en coordinación con la profesional que había realizado la solicitud, no efectuar la entrega del terminal del Servicio debido al estrés que le generaba y a su percepción de inutilidad.

Es el caso de las mujeres con mayor edad un aspecto a atender, especialmente teniendo en cuenta que desde el año 2003 y hasta diciembre de 2024 han sido asesinadas 170 mujeres mayores de 60 años, siendo una de cada 10 víctimas (Heraldo de Aragón, 2024), implementando acciones que reduzcan las limitaciones en el acceso o la permanencia en el Servicio derivadas de la brecha digital.

- Ejemplo 2: Mujer con discapacidad cognitiva del 65%.

Otra de las situaciones fue el caso de la solicitud del terminal para una mujer víctima de violencia de género con discapacidad cognitiva del 65%, con riesgo de revictimización y además polivictimizada por varias exparejas. En este caso, pese a que existía una toma de conciencia por parte de la mujer de la situación de riesgo y mantenía su deseo de no querer retomar la relación con su agresor, las limitaciones cognitivas presentadas dificultaban la comprensión de las obligaciones y funcionalidades del Servicio. Estas limitaciones eran evidentes y presagiaban la imposibilidad de responder a la normativa de funcionamiento, por lo que, aunque se tramitó el alta y se le hizo entrega del terminal de teleasistencia, la usuaria causó baja en un corto periodo de tiempo por incumplimiento de las obligaciones y acuerdos del Servicio.

En relación a las beneficiarias con discapacidad, se considera necesario visibilizar la utilidad del Servicio ATENPRO en los casos en los que la víctima es sorda, ya que es por el momento, junto con la aplicación de AlertCops (Ministerio del Interior, 2024), el único mecanismo de protección que no requiere de resolución judicial y del que pueden disponer, que les permite además un contacto inmediato con el Centro de Atención para trasladar situaciones de riesgo e informar sobre aspectos relacionados con la situación de violencia que pueden estar estrechamente relacionados con riesgo de revictimización o vulnerabilidad. Además, y en *pro* del Servicio ATENPRO en relación a AlertCops, este garantiza el traslado de la información a su referente social y registra todo el contenido de las comunicaciones en el expediente de la usuaria, contribuyendo de esta manera en la intervención especializada con la víctima.

- Ejemplo 3: Menor de 15 años.

Como último ejemplo, se ha valorado exponer el caso de una víctima de violencia de género menor de edad, concretamente de 15 años, que durante el momento de la entrega del terminal trasladó su deseo de no llevarlo ya que consideraba que no lo necesitaba y el hecho de que se supiese que portaba una herramienta de protección podía generar estigma y rechazo entre su grupo de iguales, del que también formaba parte su agresor.

Pese a que había probabilidad de exposición al riesgo, y tanto la profesional que lideraba su intervención terapéutica, como sus progenitores habían valorado conveniente la solicitud del Servicio ATENPRO, la negativa y el rechazo por parte de la menor conllevó el hecho de que el dispositivo nunca tuviese batería o no lo llevase consigo; motivo por el cual, causó baja por incumplimiento.

Este rechazo a llevar el terminal y sentir que es una medida de control que limita su libertad y no la del victimario, es una sensación trasladada por algunas de las mujeres beneficiarias del Servicio, que además terminan causando baja porque el llevar encima el dispositivo les resulta una molestia (Marugán Pintos, 2022).

Estos tres casos son ejemplo de situaciones que con sus especificidades se dan en ocasiones en el marco del Servicio, evidenciándose la necesidad de adoptar un enfoque más personalizado en la intervención, considerando las particularidades de cada víctima y su contexto (Larrauri, 2007), que podría resultar en ocasiones, una medida de protección mucho más eficaz que el terminal del Servicio.

### **4.3. Altas sin denuncia.**

Tal y como se ha expuesto en el desarrollo de la presente tesis, los requisitos de acceso al Servicio ATENPRO han ido variando con la implementación de los sucesivos protocolos, así como el perfil de las personas destinatarias del mismo, incorporando no sólo a otras tipologías de víctimas de violencia de género como son las hijas y los hijos de las mujeres víctimas de violencia (Ministerio de Sanidad, 2012), sino pudiendo gestionarse también para víctimas de diferentes formas de violencia contempladas en el Convenio de Estambul (Ministerio de Igualdad, 2023).

Es también a partir de la entrada en vigor del protocolo que regula el funcionamiento del Servicio en el año 2012 cuando se introduce la posibilidad de que pudiesen ser beneficiarias con carácter excepcional mujeres víctimas de violencia de género que, aunque no habiendo interpuesto denuncia, se valoraba por parte de los Servicios Sociales Municipales o Centros Municipales de Igualdad la posibilidad de que se encontrasen en riesgo de poder ser agredidas de nuevo por sus exparejas (Ministerio de Sanidad, 2012). Esta concesión, se basaba en la premisa de que la alarma contribuiría a favorecer en la víctima su empoderamiento, su confianza en el sistema judicial y policial, y fomentaría su decisión de interposición de denuncia.

Asimismo, la normativa indicaba que la aceptación de la solicitud de alta en el Servicio estaba supeditada, por tanto, al informe valorativo emitido por los recursos locales, en el cual, se debía de hacer constar la participación de la mujer en programas de intervención y su implicación (Ministerio de Sanidad, 2012), pero no recogándose valoraciones objetivas o emitidas por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado; siendo en última estancia la FEMP quien determinaba la idoneidad para el alta en el Servicio. En caso de aceptación, esto se consideraba como un alta excepcional, pudiendo estar activa en el Servicio hasta un plazo máximo de dos años sin formalizar la interposición de denuncia. Transcurrido ese periodo, en caso de que la víctima hubiera decidido no denunciar la situación de violencia, se tramitaba su baja.

No obstante, la entrada en vigor del protocolo del servicio a finales del año 2023, modifica esta normativa incluyendo como altas ordinarias también a las solicitudes del servicio ATENPRO sin interposición de denuncia, recogándose en los requisitos de acceso que pueden acceder mediante alta ordinaria *aquellas mujeres que cuenten con título habilitante, acreditación administrativa y/o informe de los Servicios Sociales municipales que acredite su condición de víctima de violencia contra la mujer* (Ministerio de Igualdad, 2023).

Esta posibilidad de facilitar la entrega de un terminal de protección a mujeres víctimas de violencia de género sin necesidad de interposición de denuncia, nos lleva a reflexionar sobre si se trata de una medida que contribuye al empoderamiento y autonomía de las víctimas, o, por el contrario, estamos ante una acción implementada a consecuencia de una sobreprotección por parte del sistema.

Asimismo, se plantean cuestiones relacionadas con el cumplimiento de la norma y las garantías en cuanto a la prevención de la revictimización de las beneficiarias del servicio ATENPRO sin denuncia.

Por un lado, el acceso a mujeres sin denuncia se encuentra condicionado a la emisión de un informe de valoración, en el cual se acredite su condición de víctima. Este procedimiento implica que la mujer comunique la violencia sufrida a un organismo dependiente de la Administración Pública, así como su estado de temor e inseguridad frente a la posibilidad de sufrir nuevas agresiones; y dicho organismo otorga plena credibilidad a las situaciones expuestas, lo que permite la solicitud del Servicio.

A tenor de lo anterior, la LOVG recoge en su preámbulo la necesidad de una intervención del Estado para prevenir, sancionar y erradicar la violencia hacia las mujeres, atendiendo a la consideración de la violencia de género como problemática estructural (B.O.E de 29 de diciembre de 2004). Por tanto, esa consideración de delito de naturaleza pública, establece la posibilidad de ser perseguido de oficio o denunciado por cualquier persona que tengan conocimiento sobre el hecho, sin necesidad de la interposición de la denuncia por parte de la propia víctima. Asimismo, esta misma norma, exige a los poderes públicos el cumplimiento de su obligación de adoptar todas aquellas medidas que se consideren necesarias para garantizar la igualdad de género y el libre ejercicio de los derechos de las mujeres, conforme a lo dispuesto en el artículo 9.2 de la Constitución Española (1978).

A partir de estas disposiciones, surge el debate sobre la responsabilidad del personal de la Administración Pública que desempeña su labor en los centros municipales respecto a la comunicación de los hechos delictivos al organismo competente. En particular, se plantea si, de acuerdo con la normativa vigente, dicho personal tiene la obligación de trasladar los hechos de violencia de género reportados por las mujeres que solicitan su alta en el Servicio ATENPRO, en aquellos casos en los que la víctima no ha presentado una denuncia formal.

Si bien es cierto, que ya el protocolo del año 2012 (Ministerio de Sanidad, 2012) recoge que la finalidad principal de favorecer el acceso al servicio a mujeres víctimas de violencia de género que no hayan interpuesto denuncia es la de *facilitarle atención y lograr su recuperación integral y, en su caso, a que ésta interponga la denuncia correspondiente por hechos constitutivos de violencia de género*, este planteamiento

genera ciertas discrepancias relacionadas con la responsabilidad profesional frente al conocimiento de hechos delictivos. Actualmente, la decisión sobre si se da traslado de la violencia comunicada depende, en gran medida, de la valoración individual de cada profesional, y esta situación puede resultar problemática, ya que introduce elementos de arbitrariedad y coloca a los equipos profesionales en una posición de elevada responsabilidad que podría ser fuente de conflicto ético y legal.

En este sentido, sería necesario establecer un marco normativo claro que defina supuestos concretos en los que las y los profesionales tengan obligatoriedad de realizar la denuncia. Asimismo, este marco debería incluir medidas que eximan de responsabilidad al personal de intervención en aquellos casos en los que no proceda la denuncia, siempre que actúen conforme a las pautas previamente establecidas. Una regulación de estas características no solo garantizaría una actuación homogénea y objetiva, sino que también velaría por la protección del personal técnico municipal.

Ejemplo de ello es la publicación del Protocolo común para la actuación sanitaria ante la Violencia de Género del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (2012), que establece un marco normativo a este respecto.

No obstante, la obligatoriedad general de denunciar también se traslada en el párrafo 1 del artículo 262 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal (LECrim, 1882), que indica que: *“Los que por razón de sus cargos, profesiones u oficios tuvieran noticia de algún delito público, estarán obligados a denunciarlo inmediatamente al Ministerio Fiscal, al tribunal competente, al juez de instrucción y en su defecto, al municipal o al funcionario de policía más próximo al sitio, si se tratara de un delito flagrante”*.

Este artículo puede ejercerse conforme al artículo 544 ter de la misma ley (LECrim, 1882): *«Sin perjuicio del deber general de denuncia previsto en el artículo 262 de esta Ley las entidades u organismos asistenciales, públicos o privados, que tuvieran conocimiento de los hechos mencionados en el apartado anterior (delitos contra la vida, integridad física o moral, libertad sexual, libertad o seguridad de alguna de las personas mencionadas en el artículo 173.2, del Código Penal) deberán ponerlos inmediatamente en conocimiento del Juez de Guardia, o del Ministerio Fiscal con el fin de que se pueda incoar o instar el procedimiento para la adopción de la Orden de Protección, trasladándose la necesidad de informar sobre los hechos de los que se tiene conocimiento*

aun sin la denuncia expresa de la víctima, especialmente cuando se trate de funcionariado público (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, 2012).

En esta línea, conviene destacar también el artículo 408 del Código Penal Español (1995) refuerza el deber de denuncia, exponiendo que: «*La autoridad o funcionario que, faltando a la obligación de su cargo, dejare intencionadamente de promover la persecución de los delitos de que tenga noticia o de sus responsables, incurrirá en la pena de inhabilitación especial para empleo o cargo público por tiempo de seis meses a dos años*».

Con todo esto, y pese a que el texto de la norma es claro, una de las situaciones más complejas y problemáticas a las que puede enfrentarse el personal de los servicios de la Administración o de recursos de atención y acompañamiento a víctimas de violencia radica en el conflicto entre las obligaciones legales y los principios éticos que rigen las actuaciones profesionales de los organismos de carácter social, y el deseo de respetar los tiempos y voluntades de la víctima. Esta situación se agrava especialmente cuando las mujeres expresan su negativa a interponer denuncia manifestando un sinfín de motivos que van desde el temor a represalias, la dependencia del agresor o incluso la desconfianza en el sistema (Bodelón, 2014), situando de esta forma a las y los profesionales ante el dilema sobre si respetar las decisiones y autonomía de las mujeres, o si atender al deber legal y dar traslado al organismo competente de la situación acontecida.

Si bien es cierto, que los mensajes trasladados desde las Administraciones y la práctica jurídica se centran en la necesidad de interponer denuncia, como fin último para el padecimiento de la violencia de género (Larrauri, 2007). Además, describen a las mujeres que enfrentan situaciones de violencia de género como personas con sus capacidades mermadas o limitadas que pueden llegar a adoptar decisiones irracionales, especialmente cuando desentienden las pautas establecidas por el sistema judicial (Laliga Mollá & Bonilla Campos, 2015), no interponiendo denuncias, retirándolas, negándose a declarar o manteniendo una relación con el agresor favoreciendo incluso su protección y evitando su perjuicio. No obstante, el estudio realizado por la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género en el año 2015 que aborda los aspectos influyentes en la decisión de las víctimas a no denunciar revelan que aquellas que han sido entrevistadas manifiestan sentirse satisfechas con su decisión, mientras que algunas de las víctimas que formalizaron la interposición de denuncia trasladan su decepción con el procedimiento

judicial y las medidas adoptadas aumentando su sentimiento de inseguridad y desprotección, o incluso algunas, valoraron retomar la relación tras la denuncia con el agresor (Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, 2015); por lo que, se considera que escuchar a la víctima y dotarla de autonomía debe de ser un principio que rijan cualquiera de las intervenciones centradas en su protección y empoderamiento evitando instaurar mecanismos proteccionistas (Laliga Mollá & Bonilla Campos, 2015).

Esta misma responsabilidad de denuncia y activación de la vía penal que se traslada a las víctimas, es trasladada también al entorno familiar y social de la misma mediante campañas concretas de sensibilización, tales como la campaña publicitaria “#¿vas a hacer algo?” presentada y difundida por el Ministerio de Igualdad a través de la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género, durante el 2024. Bajo la premisa de que es fundamental para avanzar en la eliminación de la violencia de género que el entorno de la víctima tenga un papel proactivo en su detección y denuncia, se enfatiza la importancia de actuar ante sospechas de malos tratos, descuidándose la atención a las necesidades y deseos de las víctimas y reduciendo la complejidad de la problemática (Medina Ariza, 2001). No obstante, según los datos recogidos en el Portal Estadístico de la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género del Ministerio de Igualdad, del total de 199.166 denuncias interpuestas en 2023 por violencia de género, únicamente 7.214 fueron interpuestas por familiares (370) o por servicios de asistencia y terceros en general (6844), lo que supone un únicamente un 3,62%. Este dato o los porcentajes de años anteriores según la misma fuente, un 3,78% de las denuncias en el año 2020, un 3,54% en 2021 y un 4,13% en 2022, refuerzan el argumento de que se siguen presentando importantes reticencias, ya no sólo por las víctimas sino también por su entorno, a activar la vía penal mediante la formalización de una denuncia, y por tanto los recursos de protección y asistencia que lleva aparejados.

Además, y pese a que los principios de la LOVG están fundamentados en un feminismo punitivo que busca la sanción y judicialización de las conductas delictivas cometidas hacia las mujeres en el seno de las relaciones de pareja o expareja, el excesivo uso del sistema penal como herramienta para el abordaje de todas las situaciones de violencia de género puede derivar en graves consecuencias hacia las víctimas (Larrauri, 2007), ya no sólo como consecuencia de la victimización secundaria padecida tras la exposición al sistema judicial, sino también por el rechazo por parte de su entorno.

Los datos del Observatorio contra la Violencia Doméstica y de Género del Consejo General del Poder Judicial en el año 2013 revelaban que el 12,25% de víctimas de violencia de género que habían interpuesto denuncia, renunciaron a la continuación del proceso (Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, 2015), mostrando arrepentimiento por la activación de la vía penal y amparándose en el art. 416 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal.

Estos datos se han mantenido con reducidas variaciones a lo largo de los años, ya que los datos publicados en el Informe Anual sobre Violencia de Género de 2023 del Observatorio contra la Violencia Doméstica y de Género del Consejo General del Poder Judicial, revelan que el porcentaje de víctimas que se acogió a la dispensa de no declarar en 2023 fue del 10,02 %, cifra similar a los datos del año 2022, con un porcentaje del 9,58%.

En este sentido, y aunque cabe reconocer que los sucesivos avances y reformas legislativas introducidas con posterioridad a la entrada en vigor de la LOVG para tratar de aumentar las garantías de las víctimas de violencia de género, han mejorado su protección jurídica, psicológica y social; sigue apreciándose una incompreensión del sistema penal del proceso que atraviesan las víctimas de violencia de género (Larrauri, 2020). Ejemplo de ello es la Sentencia del Tribunal Supremo 389/2020 del 10 de julio (cuyo criterio se trasladó menos de un año después al artículo 416 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal por efecto de la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio), que generó un importante sentimiento de malestar entre el movimiento asociativo y los recursos de intervención con víctimas al restringir el derecho de las víctimas de violencia de género a acogerse a la dispensa de la obligación de declarar cuando se hubiesen constituido como acusación particular (De la Herrán Ruíz-Mateos, 2020) bajo el argumento de que de esta forma se aumenta su protección ante posibles amenazas o coacciones del agresor o del entorno de éste (Pascual López, 2024); no obstante se desatienden los múltiples motivos que pueden provocar en una víctima la decisión de no continuar con el procedimiento o mostrar arrepentimiento tras la interposición de denuncia, tales como el miedo, la culpa, el rechazo social y familiar o la dependencia económica entre otros (Simón Gil, 2020), generándose en la víctima una presión y exigencia para testificar priorizándose la persecución punitiva del agresor y no el abordaje de las necesidades de la víctima (Larrauri, 2020).

Atendiendo a lo anteriormente expuesto, se considera que el Servicio ATENPRO puede ser una herramienta positiva para potenciar la intervención psicosocial especializada de las víctimas de violencia de género y su protección, sin necesidad de iniciar el periplo judicial cuando no están seguras de ello, valorándose como una respuesta a la necesidad de implementar mecanismos que aumenten la seguridad de las víctimas minimizando la intervención del sistema penal (Larrauri, 2007). Más aún si cabe, cuando el tiempo medio de exposición a la violencia antes de la interposición de denuncia es de ocho años y ocho meses, doce cuando se trata de víctimas residentes en entornos rurales (Ministerio de Igualdad, 2019).

No obstante, y retomando las exigencias normativas de denunciar trasladadas al personal técnico en los diversos textos jurídicos, también, surge con frecuencia la duda entre profesionales sobre si la denuncia o comunicación de los hechos puede atentar al principio de confidencialidad que rigen las intervenciones terapéuticas, provocando confusión sobre cuál debe de ser el procedimiento a seguir. En este sentido, la Ley establece y especifica aquellas situaciones en las que la protección de la confidencialidad no es una obligación absoluta, requiriéndose la revelación del secreto profesional, como ante la sospecha de un delito o ante la testificación en un proceso judicial. El secreto profesional no ofrece protección en estas circunstancias, dado que la exclusión de dicha posibilidad está específicamente prevista por el desarrollo normativo, tal como lo indican los artículos 2 y 8 de la Ley Orgánica 1/1982 de Protección Civil del Derecho al Honor, a la Intimidad Personal y Familiar, y a la Propia Imagen, en relación con lo dispuesto en la Ley de Protección de Datos, al tratarse de un precepto regulado de manera expresa en una disposición legal específica (Ministerio de Sanidad, 2012).

Asimismo, se cuestionan las consecuencias que pueden derivar de la pérdida de confianza de la víctima en su profesional de referencia, y si la denuncia de los hechos sin su consentimiento puede generar la ruptura de la alianza terapéutica establecida y por tanto, comprometer el proceso de toma de conciencia y superación de la violencia (De Alencar-Rodrigues & Cantera, 2013), así como comprometer las garantías del proceso judicial en caso de que ésta se niegue prestar declaración en sede policial o judicial, dificultado la investigación de los hechos, y por tanto las garantías de adopción de medidas de protección.

A tenor lo expuesto anteriormente, los datos extraídos de la Estadística de Víctimas Mortales por Violencia de Género de la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género del Ministerio de Igualdad, revelan que de las 58 mujeres asesinadas a manos de sus parejas o exparejas en España el pasado 2023, el 75,9% no había interpuesto denuncia previa. En el año 2022 la cifra de víctimas sin denuncia previa fue del 59,2% y del 79,6% en el año 2021 según las mismas fuentes; no obstante, las informaciones publicadas en los distintos portales de información oficial del Ministerio no permiten saber si alguna de estas víctimas mortales contaba con Servicio ATENPRO activo en el momento del feminicidio; aunque como se ha indicado anteriormente, mi práctica profesional me permite confirmar que sí se ha dado esta circunstancia.

Además, tal y como se ha indicado, el número de mujeres beneficiarias del Servicio ATENPRO sin denuncia oscila entorno al 2%, cifra que se ha mantenido estable desde el año 2019 al año 2023. Este porcentaje, aunque poco elevado, exige de la valoración de alternativas que eviten que la denuncia de una situación de violencia realizada por una mujer que no desea dar traslado a las autoridades judiciales o policiales pero que sí busca apoyo en cuanto a su protección, quede sujeta a la discrecionalidad del personal de servicios sociales o centros de igualdad encargados de la solicitud del servicio ATENPRO.

Es fundamental reducir los riesgos asociados a la falta de activación de los mecanismos judiciales y policiales establecidos en materia de seguridad, sin comprometer el fortalecimiento del vínculo terapéutico y la confianza que la víctima deposita en los equipos profesionales; asimismo, y en relación a lo anterior, no puede obviarse el hecho de que no todas las mujeres maltratadas presentan unas mismas características o plantean idénticas necesidades, por lo que las opciones que alberga la vía penal pueden no ser las adecuadas o deseadas para poner fin a su situación de violencia (Laliga Mollá & Bonilla Campos, 2015; Larrauri, 2007).

Surge por tanto esa discrepancia sobre qué puede ser más perjudicial para la víctima que comprende la necesidad de contar con un mecanismo adicional de seguridad como puede ser el dispositivo del servicio ATENPRO, si la inactivación de los recursos atendiendo a su petición o el inicio de un procedimiento penal sin contar con su voluntad.

Esta cuestión lleva a plantear que, aunque se considera que la vía penal no tiene por qué ser el mecanismo más idóneo para erradicar todas las situaciones de violencia de género, atendiendo a las diferentes variables de vulnerabilidad y casuísticas de víctimas, victimarios y tipos de violencia padecidos; se entiende la importancia de poder dotar a los equipos profesionales de instrumentos estandarizados de valoración del riesgo y protocolos que permitan comunicar aquellas situaciones de riesgo sin ser requisito la interposición formal de denuncia; tratando de reducir, como señala Larrauri (2003), la frustración a la que nos enfrentamos las y los profesionales al tener que atender los deseos y necesidades de las víctimas y lo que realmente puede ofrecerles el sistema penal.

Se valora como alternativa ante esto, la implementación de mecanismos similares a los detallados en el Protocolo Común para la Actuación Sanitaria ante la Violencia de Género del año 2012, según el cual, en los casos en que la mujer se niega a denunciar y el personal sanitario sospecha de malos tratos físicos o psíquicos, pero no cuenta con pruebas claras para emitir un parte de lesiones, se recomienda informar a la Fiscalía, tal como establece la legislación. La Fiscalía, basándose en los indicios disponibles, y según la Ley de Enjuiciamiento Criminal, puede ordenar diligencias preprocesales para recabar más información sobre la situación de la víctima (Ministerio de Sanidad, 2012) e implementar las medidas de protección que considere oportunas para salvaguardar la integridad de la mujer.

No obstante, vuelve a cuestionarse qué medidas de protección pueden aplicarse con garantías de eficacia sin contar con la voluntad y colaboración de la víctima, y si la desatención de esas medidas no puede provocar una exposición de la mujer, ya no sólo a un riesgo de revictimización, sino también a un juicio de valor por no comprenderse los procesos de victimización y afectaciones derivadas de la vinculación con el agresor.

La vergüenza o el estigma y rechazo social que pueden derivarse del padecimiento de una relación de violencia de género es uno de los motivos relevados por los estudios que impiden a las víctimas la denuncia de los hechos padecidos (Ferrer & Bosch, 2016), además, según los datos trasladados por el Estudio de Vulnerabilidad Social de Cruz Roja del año 2022, el 35% de las usuarias del Servicio ATENPRO refiere haberse sentido juzgada o rechazada por su familia y entorno al conocerse su situación de violencia de género (Cruz Roja, 2022), por lo que contemplar la influencia de las variables

contextuales en el proceso de recuperación de las víctimas y en su toma de decisiones no puede desatenderse en la implementación de medidas de protección garantistas.

De igual modo, en algunas víctimas está presente el sentimiento de no querer perjudicar al agresor por haber conformado una familia o proyecto de vida con él (Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, 2015; Larrauri, 2003), presentando esperanzas de cambio comportamental e incluso de poder retomar la relación en un futuro, por lo que descartan la vía penal en un intento de protección hacia sus maltratadores y buscan de esta manera alternativas temporales que les protejan de éstos pero evitando su perjuicio.

No obstante, surgen las posturas en las que se enfatiza la necesidad de que los equipos profesionales muestren una actitud proactiva en cuanto a la detección de las situaciones de maltrato y se dé traslado a los organismos competentes que puedan desarrollar medidas que eviten el agravamiento de la situación y la perpetuación de la relación de maltrato (Lorente-Acosta, 2008).

La tramitación del Servicio ATENPRO sin la existencia de una denuncia por violencia, plantea también la cuestión sobre cuáles son los beneficios de dotar de un recurso de protección a una mujer sobre la que no se ha estimado la existencia de un riesgo objetivo y que no quiere iniciar el proceso penal, pudiendo quizá adoptarse medidas de carácter más reparador, enfocadas a potenciar la confianza en el sistema judicial y, por tanto, la interposición de denuncia ante los episodios de violencia padecidos, o fomentar intervenciones terapéuticas con mayor grado de especialización e intensidad que doten de empoderamiento y autonomía a las víctimas, no contemplando la vía penal como única alternativa con capacidad para hacer frente y erradicar a la problemática (Laliga Mollá & Bonilla Campos, 2015); sino invirtiendo en el desarrollo de enfoques más personalizados que consideren las diversas circunstancias de las mujeres afectadas por la violencia de género (Larrauri, 2007).

Es necesario también reflexionar sobre los mecanismos con los que cuentan los Servicios Sociales o Centros de Igualdad municipales para emitir valoraciones predictivas del riesgo, puesto que es su evaluación y fundamentación la que se requiere para la tramitación de un alta en aquellos casos en los que no existe denuncia, pero en los que la posible víctima manifiesta temor y necesidad de protección. Se considera, que esta valoración puede estar influenciada por la motivación de prevenir un feminicidio desde

la perspectiva del posicionamiento securitario de los equipos profesionales (Marugán Pintos, 2022), que se centran en incorporar elementos y mecanismos que eliminen el riesgo, pero sin abordar los factores multicausales que influyen en las relaciones de violencia y que deben de ser atendidos si se pretende eliminar las manifestaciones de discriminación y violencia hacia las mujeres. En este sentido, la tramitación del terminal ATENPRO podría estar estrechamente relacionada con su concepción como una herramienta de protección, dotándole de unas bondades de las que carece puesto que no puede ser entendido como un elemento de prohibición para el victimario, y desatendiéndose otros elementos clave como cuál es el grado de adhesión de la víctima a la intervención diseñada para la superación de la violencia padecida o cómo debe de ser la actuación de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en caso de que su intervención sea requerida por la pulsación de la mujer, ya que no existe una tipificación delictiva previa ni una intervención por parte del sistema judicial.

Asimismo, resulta sorprendente que un recurso destinado principalmente a la protección de las mujeres víctimas de violencia de género no cuente con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad como elemento clave para la valoración del riesgo de revictimización o como agente implicado en el seguimiento de la situación de la usuaria en el Servicio; de igual forma se cuestiona el hecho de que no se considere la incorporación de profesionales de la Criminología en las valoraciones de solicitud en estos casos tan complejos, ya que, y como se ha indicado con anterioridad, la aprobación es determinada por la FEMP. Esta valoración, está basada en criterios quizá de índole más administrativo, como el contar con toda la documentación requerida o haber remitido el informe demandado, y no en un análisis de idoneidad atendiendo a las variables idiosincráticas de la víctima.

Si bien es cierto que la dotación de una alarma de protección contribuye a mejorar la sensación de seguridad de estas mujeres y facilita su autonomía e inserción en recursos de intervención especializados, se considera necesario involucrar a Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el seguimiento de la víctima con el fin de evitar generar falsas expectativas con respecto a su protección, aunque se encuentran importantes limitaciones en su aplicabilidad.

Uno de los escollos principales que se observan es la invisibilidad de estas víctimas ante el sistema de formal de protección. La carencia de una denuncia interpuesta por la violencia de género padecida supone su no inclusión en el Sistema de Seguimiento

Integral en los casos de Violencia de Género (Sistema VioGén) de la Secretaría de Estado de Seguridad del Ministerio del Interior, y, por tanto, la imposibilidad de recibir un seguimiento adecuado y preventivo por parte de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en cuanto a su protección. Además, se dificulta la realización de labores de prevención que puedan reducir los peligros en cuanto a la integridad de la víctima, ya que no hay conocimiento sobre la situación de riesgo o violencia que está padeciendo o ha padecido, y, por tanto, no hay un seguimiento sobre sus factores de vulnerabilidad ni sobre los factores de riesgo o conductas del victimario.

La resolución de 28 de julio de 2021, de la Subsecretaría, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 27 de julio de 2021, por el que se aprueba el Catálogo de Medidas Urgentes del Plan de Mejora y Modernización contra la Violencia de Género, incorpora como medida la elaboración de una Instrucción de la Secretaría de Estado de Seguridad para promover y asegurar la máxima difusión del «Protocolo Cero» (Igualdad, 2021).

Este protocolo, tal y como recoge la propia instrucción es *“una herramienta dirigida a valorar los testimonios de familiares e integrantes del entorno social de una víctima de maltrato para generar mecanismos policiales de protección adecuados, no condicionados a la interposición de denuncia previa”*, como respuesta al cumplimiento del objetivo relativo a Protección y Seguridad de *“reforzar la protección y la seguridad de las víctimas de violencia de género y de sus hijos e hijas, incluidas además de las que interponen denuncia, las mujeres que, a pesar de encontrarse en situación de riesgo, no denuncian, así como aquellas que renuncian a continuar con el procedimiento penal para lograr una malla de protección aún más eficaz, conectando a los servicios sociales y de atención especializada, apoyados por el sistema Atenpro y las fuerzas policiales”* (Igualdad, 2021).

Se aprecia, por tanto, una intención de la Administración de atender a la responsabilidad del Estado de dar respuesta a las necesidades de protección de las mujeres que están padeciendo violencia por parte de sus parejas o exparejas, pero no han interpuesto denuncia, especialmente teniendo en cuenta que, según los datos de la Macroencuesta de Violencia contra la Mujer del año 2019, este porcentaje es del 78,3% (Subdirección General de Sensibilización, 2020).

También parece comprenderse que el protocolo trata de articular de manera más efectiva la gestión de información tratando de reducir el riesgo de las víctimas que expresan su intención de no presentar denuncia, además de enfatizar el papel del Servicio ATENPRO como sistema adicional de seguridad en estos casos; no obstante se vuelve a incidir sobre la idea de que para activar el Protocolo Cero, se requiere que los Cuerpos Policiales tengan conocimiento de la comisión de situaciones de violencia aunque exista una negativa por parte de la víctima a interponer denuncia.

Por otro lado, cabe reflexionar como se ha mencionado con anterioridad, sobre cuál debe de ser la actuación policial en los casos en los que se solicite su intervención por parte del Centro de Atención del Servicio ATENPRO tras la demanda por parte de la víctima a través del terminal de protección comunicando una situación de violencia por parte del agresor.

Si bien es cierto que ante la comisión de agresiones físicas es indiscutible que las actuaciones de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad están claramente definidas, puede surgir la circunstancia en la que la alarma se active debido a una interpretación subjetiva del riesgo por parte de la víctima, pero que no pueda ser objetivamente corroborada una vez que las fuerzas policiales se personen en el lugar. En casos donde existe una denuncia formal y, en su caso, una orden de alejamiento, se podrían adoptar medidas como el arresto del agresor o la implementación de acciones disuasorias. Sin embargo, en ausencia de una denuncia, el agresor no se encuentra sujeto a restricciones en sus movimientos, lo que limita la capacidad de intervención de las autoridades.

Esta ausencia de directrices claras respecto a las pautas de actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en situaciones en las que se recibe una demanda de una usuaria ATENPRO sin denuncia dificulta la intervención policial, ya que la actuación en estos casos estará sujeta de la discrecionalidad de los equipos profesionales intervinientes pudiendo dar respuestas desiguales e ineficaces. Además, la falta de procedimientos estandarizados puede suponer un riesgo en la protección de las víctimas y obstaculizar la correcta evaluación de los hechos, afectando a la eficacia de la intervención preventiva y a la confianza de la usuaria en el Servicio ATENPRO y en la globalidad del sistema de protección, comprometiéndose de esta forma la posible formalización de una denuncia futura.

En cuanto a la valoración de las profesionales entrevistadas en el marco de la presente tesis sobre la posibilidad de incorporarse al Servicio mujeres que no hubiese formalizado denuncia, existe unanimidad en que es un avance, mostrando conformidad sobre que el recurso pueda tramitarse entendiéndose que la desconfianza en el sistema, la vinculación con el agresor, la falta de garantías del proceso judicial o el temor pueden ser aspectos que dificulten esta interposición de la denuncia, y *“hasta que se sienta preparada para denunciar o hasta que se tenga conocimiento de los hechos de oficio, con el servicio ATENPRO la víctima se puede sentir respaldada en los aspectos que el servicio permite”* (E.2.); llegando a señalar que se recomendaría el Servicio por *“ser útil en procesos previos a la interposición de la denuncia, cuando la mujer ya ha sido capaz de verbalizar su situación con un recurso público no policial”* (E.1).

No obstante, y como se ha expuesto con anterioridad, una de las entrevistadas considera que esta opción puede *“colisionar con la obligación legal de las profesionales prevista en el artículo 262 LECrim, además de constituir una “ventana de riesgo”, en casos de violencias recientes o en fase activa”* (E.1).

Asimismo, se considera que la valoración realizada por parte de la entidad local sobre el riesgo y la vulnerabilidad de la mujer exige por su parte un compromiso en el abordaje de las limitaciones existentes, especialmente *“en aquellos casos en los que exista una falta de información, motivos culturales, y poder intervenir desde aquí para que las propias mujeres tomen conciencia de su realidad”* (E.4.).

En síntesis, pese a que se defiende la postura de que el Servicio ATENPRO puede ser de gran utilidad para la protección y acompañamiento en la recuperación de las víctimas que no se encuentran preparadas o rechazan la formalización de una denuncia, se considera crucial establecer procedimientos coordinados entre todos los agentes y organismos intervinientes en la tramitación de las altas extraordinarias y en la protección subsiguiente de estas usuarias, con el fin de evitar la aplicación de criterios arbitrarios basados en la discrecionalidad de las y los profesionales intervinientes, los cuales podrían comprometer la seguridad de las víctimas o provocar una importante revictimización; siendo necesaria la implementación de un marco de actuación claro que garantice una respuesta homogénea y ajustada a las particularidades de cada caso, respetando los derechos de las víctimas y atendiendo a su bienestar y voluntad.

#### **4.4. Imposibilidad de una historia de violencia única.**

Conocer la historia de violencia es fundamental para poder implementar estrategias de protección hacia la víctima a partir de la comprensión del contexto que engloba la relación violenta y la identificación de los factores de riesgo y predictores de nuevas agresiones (Echeburúa et al., 2009).

Para ello, se podría presuponer que la base de datos que aglutina toda la información relativa a las usuarias del Servicio ATENPRO sería una herramienta de gran utilidad para poder identificar estos factores de riesgo o situaciones que requieren de una especial atención. No obstante, la falta de incorporación de la perspectiva criminológica en el diseño de esta base, desvirtúa las posibilidades de que el Servicio ATENPRO se convierta en una herramienta de seguridad más allá de la intervención inmediata ante agresiones, no pudiendo ser empleada como una herramienta de predicción del riesgo complementaria a las ya existentes, pese a que sí contiene información sumamente relevante para ello.

La primera limitación que impacta negativamente en la función del Servicio de proteger a las beneficiarias del mismo es el hecho de que, como se ha indicado, no se permite la elaboración de una historia de violencia. Esto se debe a la identificación de los casos mediante un número de expediente. Como se ha expuesto, este número se asigna con cada solicitud de alta, pero varía en dos circunstancias: cuando la víctima causa baja en el Servicio y vuelve a solicitar el terminal aprobándose una nueva alta en el Servicio, y cuando ésta se traslada de municipio.

En estas dos circunstancias, el número de expediente se modificaría no haciéndose un traslado de la información anterior para poder obtener una visión global y temporal de la evolución de la víctima y de su situación. Es decir, el sistema no está previsto para identificar a víctimas, sino altas.

Si bien es cierto que, cuando se produce una nueva alta o un traslado de expediente, la base de información del Servicio recoge la numeración del expediente anterior en la ficha del nuevo expediente, no se produce un trasvase de la información pasada dificultándose ese análisis del historial de violencia o de mejora y desarrollo de factores protectores. Asimismo, cabe señalar que, en el caso de nuevas altas, si desde la entidad local se tramita

un alta a una usuaria que ya tuvo expediente previo en el Servicio y no se tiene constancia de ello, ha de ser la víctima la que informe de que ya tuvo terminal de protección, puesto que esa comunicación no viene establecida en el marco de funcionamiento del Servicio ATENPRO. Esto implica que no existen garantías en la información que tienen las administraciones locales sobre la situación de la víctima con respecto al Servicio, desconociéndose aspectos fundamentales como posibles agresiones pasadas padecidas, comunicaciones trasladadas con significativa carga emocional o en las que se denota vulnerabilidad, o motivos por los que la mujer causó baja.

Esto únicamente es posible paliarlo, o bien mediante la implicación activa de los equipos profesionales que soliciten información al Servicio sobre posibles expedientes anteriores de cada una de las nuevas solicitudes de alta, o bien mediante el traslado que haga la víctima de su situación anterior, siendo ella la que revele que ya contó con el terminal. En ambas circunstancias se deja a discrecionalidad de profesionales o de la víctima, el tratar de construir una historia de violencia a partir de la información con la que cuenta el Servicio ATENPRO. Esto es especialmente inadecuado cuando se deposita en la víctima la responsabilidad de que sea ella quien informe sobre un expediente anterior en el Servicio, pudiendo no hacerlo por desconocimiento sobre la importancia que puede tener, o por vergüenza si ha causado baja por incumplimiento de las obligaciones o por retomar la convivencia con su agresor.

En los casos en los que se produce un traslado de expediente, la única información que se aporta es la codificación antigua y la nueva, y los contactos de correo electrónico de la o el profesional que atendía a la usuaria en el municipio de origen y los datos de la nueva persona referente social en el municipio de destino, pero no se establece una normativa o procedimiento de coordinación entre los equipos profesionales de ambos municipios para intercambiar información y poder llevar a cabo una intervención efectiva (Calvo González et al., 2014). Esta falta de regulación, hace que la coordinación sea algo sujeto a discrecionalidad profesional generándose en el caso de que no la haya, una victimización secundaria derivada de la falta de comunicación entre profesionales, que requiere que la víctima deba de dar traslado de la información relativa a su situación pasada.

Otra limitación importante que merma la capacidad de protección del Servicio por no poder desarrollar estrategias preventivas de revictimización, es el hecho de que no permite

identificar a víctimas del mismo victimario, ni víctimas que presentan varios expedientes por haber sido agredidas por diferentes victimarios en momentos temporales diferentes.

Los estudios y la evidencia empírica avalan el hecho de que un mismo agresor puede tener impacto en varias mujeres, repitiendo sus patrones de comportamiento violento en diferentes contextos con diferentes víctimas (Casado Neira, 2014).

Además, la polivictimización en la que la víctima presenta más de un agresor, experimentada por al menos una de cada cinco víctimas de violencia de género en España, es un factor de riesgo que requiere de un enfoque específico para garantizar la seguridad de la víctima atendiendo a que confluyen múltiples variables de vulnerabilidad (Fernández-González et al., 2017), por lo que el contar con un expediente único para cada víctima sería recomendable para un mejor análisis sobre los factores de riesgo y el impacto y adhesión de la usuaria a las intervenciones dirigidas a la superación de la violencia; pudiendo valorarse ajustes en su plan de protección desde una visión más integral.

Los datos recogidos por el Servicio ATENPRO en 2017 revelaron que el 35,9% de las usuarias activas durante ese año tenían nueva pareja; y que, de ese porcentaje, el 5,8% valoraba como regular o mala la relación, y al menos el 13% manifestaba estar sufriendo también violencia y agresiones por parte de la nueva pareja (Cruz Roja Española, 2017), apreciándose riesgo de ser polivictimizadas en el futuro o de estar sufriendo violencia de nuevo ya. En esta misma línea, los datos presentados por el Servicio en 2020 indicaban, que de la totalidad de agresiones comunicadas al Servicio ATENPRO durante el periodo de 2019, el 19% habían sido llevadas a cabo por su pareja actual, distinta al agresor por el que solicitaron inicialmente el Servicio ATENPRO. Como se ha indicado, la falta de trazabilidad de la historia de violencia por el cambio de numeración del expediente, repercute en el diseño de intervenciones eficaces desde los Servicios Sociales o recursos especializados, ya que gran parte de la información es únicamente facilitada por la víctima, y difícilmente contrastable desde los organismos de atención.

De igual manera, el poder identificar a aquellos agresores polivictimizadores que presentan varias víctimas con terminal de protección activo, contribuiría a comprender de

una manera más específica los patrones de comportamiento y, por ende, a diseñar estrategias de protección y prevención más adecuadas (Caballé-Pérez et al., 2024).

Esto se considera de especial relevancia de cara a la reducción del número de feminicidios, ya que se ha observado que, en más de la mitad de los asesinatos por violencia de género, el agresor había ejercido violencia en relaciones anteriores, siendo éste un importante indicador de riesgo (Caballé-Pérez et al., 2024), y tal y como se ha evidenciado con la implementación de la Instrucción 1/2023, de la Secretaría de Estado de Seguridad, *por la que desarrolla la obligación de comunicación a la víctima de los antecedentes del agresor en los denominados casos de “agresores persistentes” y otras medidas de protección y seguridad en los casos de violencia de género*, medida que ha favorecido que al menos 16.400 víctimas de violencia de género hayan sido informadas ya de que su agresor había agredido previamente a otras mujeres (Efeminista, 2024; El Mundo, 2024; RTVE, 2024), como método para fomentar la toma de conciencia sobre la exposición al riesgo.

Por último, y en consonancia a las dificultades derivadas del mecanismo por el que se establece un número de expediente de las personas beneficiaras, señalar que en el caso de que se apruebe el alta en el Servicio de la hija o el hijo de una víctima de violencia por esta relación de parentesco y por el riesgo de que el niño o la niña sea víctima de violencia vicaria con el fin de continuar generando en su madre un profundo impacto psicológico y perpetuando así esa violencia (Defensor del Pueblo, 2024), no existe ningún mecanismo que vincule los expedientes del o la menor y su madre, por lo que sigue siendo compleja la trazabilidad de la historia de violencia o el abordaje de la intervención y la protección desde una perspectiva integral.

## **CAPÍTULO 5. ATENPRO COMO HERRAMIENTA DE ACOMPAÑAMIENTO.**

El acompañamiento para la superación de la violencia es la segunda gran funcionalidad del Servicio ATENPRO junto con la de la protección de las víctimas, y la que en mayor medida esperan las beneficiarias cuando solicitan el alta en el Servicio (un 73,8%), tal y como indican los resultados del *Estudio de percepción de las usuarias sobre la calidad y la eficacia del Servicio ATENPRO* (Ministerio de Igualdad, 2023).

Es también la principal bondad que las profesionales entrevistadas durante la realización de la tesis otorgan al Servicio, destacando que “*el hecho de que, ser un recurso de apoyo y acompañamiento psicosocial continuo a la víctima, es lo que, le da el verdadero valor*” (E.1.).

Esta expectativa de las mujeres se ha visto incluida en la transformación del Servicio a lo largo de los años; no tanto en lo que respecta a su funcionamiento, sino en los objetivos que la Administración ha ido determinando en cada protocolo de funcionamiento, poniendo cada vez más el foco en esta bondad y pasando a un segundo plano la función de protección.

Como se ha recogido en la tabla resumen de las informaciones principales de los distintos protocolos que han estado vigentes desde el año 2005 (Tabla I, apartado 3.2.1), se observa una intención en enfatizar la utilidad del Servicio como un recurso de acompañamiento que “*potencie la autoestima y la calidad de vida*”, así como “*contribuya a disminuir la sobrecarga emocional*”, “*facilitando el contacto con un entorno de apoyo y seguridad*” (Ministerio de Igualdad, 2010, 2023; Ministerio de Sanidad, 2012).

Parece algo lógico teniendo en cuenta que son innumerables los estudios que evidencian que la violencia de género tiene un gran impacto psicológico en las víctimas, afectando a su identidad y seguridad, así como en su valoración personal y en el establecimiento y consolidación de sus relaciones interpersonales (Muñoz y Echeburúa, 2016); pudiendo llegar a desarrollar sintomatología ansiosa y depresiva (Aiquipa Tello, 2015; Lescano López & Salazar Roldan, 2020) o patologías tales como trastorno de estrés postraumático (Asensi Pérez et al., 2024), ideación suicida (Cruz Roja, 2022), trastornos de la

alimentación o abuso de sustancias, como consecuencia del maltrato sufrido (Amor et al., 2022).

Asimismo, el deterioro psicológico de la víctima puede tener consecuencias negativas tanto en su seguridad, siendo necesario abordar la dependencia emocional hacia el agresor (Laliga Mollá & Bonilla Campos, 2015) y el sentimiento de culpa por la ruptura de la relación (Amor et al., 2022; Melgar et al., 2010), como en su afrontamiento del proceso judicial; ya que, debido a la falta de conciencia de la violencia sufrida y la normalización, minimización y justificación de ésta, la víctima puede incurrir en incoherencias o contradicciones en su testimonio, o en la omisión de datos relevantes que pueden comprometer su credibilidad y sesgar la gravedad de los hechos, y por tanto la consecución de medidas de protección o de una sentencia condenatoria para el agresor (Peris Remón & Guardiola García, 2019a; Larrauri, 2003); por lo que garantizar la recuperación emocional desde el acompañamiento y la intervención integral especializada debe de ser algo fundamental.

Esta imperativa necesidad, viene recogida en el art. 19 de la L.O.1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género, que refiere que *“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”*, puntualizando que esta atención multidisciplinar abordará entre otros aspectos la *“información a las víctimas, la atención psicológica, y el apoyo social”*.

Queda claro entonces que, por un lado, son las administraciones locales quienes deben de facilitar esta atención integral basada en la recuperación psicosocial de las víctimas, y que, además, esta misma debe de ser especializada, para garantizar una intervención multidisciplinar con perspectiva de género que potencie el empoderamiento y autonomía de las mujeres, así como reduzca los riesgos de posibles nuevas revictimizaciones.

Surge ante esto la duda sobre el papel juega el Servicio ATENPRO en esta atención, y cuáles son las limitaciones que existen para garantizar el cumplimiento del art. 19 de la LOVG, y con qué garantías el Servicio puede responder al objetivo de *“potenciar la*

*autoestima y la calidad de vida, así como contribuir a disminuir la sobrecarga emocional*”, tal y como se extrae de su protocolo.

No obstante, hay que tener en cuenta que la puesta en marcha del vigente protocolo del Servicio ATENPRO (Ministerio de Igualdad, 2023), introduce una modificación con respecto a la exigencia de que la persona usuaria reciba una atención especializada, previamente a la solicitud de acceso al recurso. Según se extrae de los requisitos para la tramitación del Servicio, la participación en programas de atención, apoyo, acogida y recuperación integral especializada tendrá que haberse iniciado antes de realizar la solicitud de alta, y debe mantenerse durante todo el tiempo que la usuaria se encuentre activa en el mismo.

El análisis de la red de recursos de atención psicológica especializada evidencia una falta de organismos que puedan dar cobertura, ya no sólo a las demandas de las mujeres residentes en diferentes partes del territorio, sino también a la falta de profesionalización de la intervención desde un enfoque interseccional, descuidando aspectos tan relevantes como la edad, la cultura, la religión, el país de procedencia y el idioma, o incluso el tipo de violencia padecida.

Parece que dicha limitación ya se contempló en la formulación del actual protocolo de actuación, puesto que se consideran como válidos para dar respuesta al criterio de atención especializada las acciones encaminadas a la inmersión cultural, mediación intercultural o aprendizaje del idioma, o incluso los recursos de carácter privado (Ministerio de Igualdad, 2023). De igual forma, el protocolo prevé la posibilidad de que dichos programas de atención especializada, directamente no existan, por lo que, se indica que deberán de ser los Servicios Sociales municipales quienes asuman la intervención, presencial y mensualmente.

Esto nos lleva a plantear cómo un recurso dependiente del Ministerio de Igualdad, establece unos criterios que ya de antemano prevé que serán de difícil cumplimiento; así mismo, cómo desde la propia Administración Pública se asume que un porcentaje de víctimas de violencia contra las mujeres no recibirá una atención especializada pese a que la legislación sí estipula este derecho.

En línea de lo anterior, el Consejo General de la Psicología de España (2024), ya trasladó su preocupación por la desigual implementación que han tenido los recursos de atención

psicológica dirigidos a las víctimas de violencia de género en los diferentes territorios pese a que la entrada en vigor de la Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual, actualizó el artículo 17 de la LOVG, que garantiza el derecho de las víctimas a recibir atención psicológica, y el artículo 19, que exige su provisión dentro del Sistema Público de Salud, reforzando la importancia de la atención psicológica en la recuperación integral de las víctimas y la salida de la violencia.

En el año 2016 se realizó un estudio (Peris Remón & Guardiola García, 2019a) sobre la situación de la provincia de Valencia en cuanto al acceso a los recursos de atención psicológica especializada para víctimas de violencia de género, en el que se pretendía determinar qué municipios contaban con este recurso, si la atención estaba sujeta al hecho de que la víctima estuviese empadronada, y si no existía esta prestación a qué otro organismo se les derivaba.

Los resultados sobre la realidad del año 2016, que también fue cotejada en 2017 obteniendo el mismo dato, indicaron que del total de 226 municipios que componen la provincia valenciana, únicamente 20 de ellos contaban con asistencia psicológica especializada, es decir, el 7,51%, exigiéndose como requisito para la atención el empadronamiento efectivo de la víctima. Además, la investigación mostraba cómo la mayor parte de los recursos existentes estaban concentrados en municipios cercanos a la ciudad de Valencia, y cómo zonas de mayor ruralidad no contaban con ningún recurso. En este caso, los municipios trasladaban que la derivación se hacía al recurso público autonómico existente en la provincia de Valencia, el Centro Mujer 24 Horas, situado en la ciudad de Valencia.

El estudio también analizaba la distancia media que debían de recorrer en estas circunstancias las mujeres, que era de 59.01 km, siendo el máximo de kilómetros recorridos de 164, evidenciando que la distancia, la escasez de medios de transporte públicos y el impacto económico que suponían los traslados, reducía la intensidad de las intervenciones psicológicas, especialmente en mujeres residentes en zonas más rurales (Peris Remón & Guardiola García, 2019a).

En este sentido, se puede señalar la ruralidad como variable de factor de riesgo (Freire Vázquez, 2017; Herreros Sánchez, 2021; López, 2017; Martínez García & Camarero, 2015), agravada por la escasez de recursos de acompañamiento y atención especializados,

y dificultándose las opciones de las víctimas residentes en los mismos de ser beneficiarias de intervenciones psicológicas orientadas a su recuperación y bienestar emocional.

En esta misma línea van los resultados obtenidos por el Estudio sobre mujeres víctimas de violencia de género en el mundo rural, elaborado por FADEMUR (2020), que señalan como limitación para la recuperación de las víctimas el desconocimiento de los derechos y recursos y las dificultades de acceder a los mismos, realidad que da en las mujeres de entornos rurales en un 60% de los casos. Asimismo, el estudio pone el énfasis en las dificultades en la movilidad de las mujeres rurales para la superación de la violencia, recogiendo que ante la necesidad de tener que desplazarse a un recurso especializado sólo el 32,2% lo haría en coche propio, mientras que el resto lo haría a pie (33,33%), en taxi (13,56%), en autobús interurbano (12,43%) o autobús urbano (5,65%), llegando un 2,82% a señalar que no cuenta con transporte público en su municipio.

De igual forma, y pese a la ampliación de recursos de atención en los últimos años y la incorporación de nuevas figuras profesionales tanto en la Red de Agentes de Igualdad, como en las Oficinas de Atención a Víctimas del Delito que podían reforzar el acompañamiento y la intervención con las mujeres y sus hijas e hijos, la distribución geográfica de los puntos de atención ha continuado limitando el acceso de muchas mujeres que residen en municipios con menor densidad poblacional o en zonas rurales (Peris Remón & Guardiola García, 2019a), perpetuándose la desigualdad en el acceso a una atención psicológica especializada.

Esta insuficiente red de recursos especializados es sustituida por el Servicio ATENPRO, en cuanto que puede brindar acompañamiento psicosocial y escucha las 24 horas del día, y que además cuenta entre su personal con la figura de psicólogas especializadas que pueden realizar una intervención en crisis en aquellos casos en los que requiere de una respuesta más intensa ante situaciones de desbordamiento emocional.

Asimismo, en ocasiones, pese a que la mujer esté participando en una intervención especializada, la frecuencia de las citas con su profesional de referencia no es la deseada ante la falta de recursos personales suficientes o no están satisfecha con el trato recibido (Alcocer & Alberola, 2018; El Periódico de España, 2024; Madrid 24 Horas, 2024), lo que favorece su demanda de acompañamiento desde el Servicio ATENPRO (Marugán Pintos, 2022).

No obstante, es importante remarcar que estas atenciones puntuales pueden reducir el malestar ocasional o facilitar la ventilación emocional, pero no son intervenciones terapéuticas enfocadas a la toma de conciencia sobre la situación de violencia padecida, la ruptura de la dependencia del agresor, o el fortalecimiento del empoderamiento, la autoestima y la red de apoyo mutuo; por lo que, la disposición únicamente del apoyo del Servicio ATENPRO sería insuficiente para reducir los riesgos de revictimización y mejorar el bienestar psicosocial de la víctima.

En relación a esto, importa señalar que no existen informes ni publicaciones que recojan las motivaciones por las que las usuarias del Servicio ATENPRO realizan contacto con el Centro de Atención que permitan discriminar si se hace uso de esta funcionalidad de manera frecuente o, por el contrario, no pulsan el terminal ante momentos de afectación emocional. Lo que sí se ha podido analizar es la frecuencia de los contactos realizados.

Según los datos publicados en el *Estudio de percepción de las usuarias sobre la calidad y la eficacia del servicio ATENPRO* (Ministerio de Igualdad, 2023), el 99,2 % de las usuarias activas mantienen contactos mensuales con el Centro, aunque este dato es esperable atendiendo a que el protocolo del Servicio recoge entre las obligaciones que deben de llevar a cabo las usuarias la necesidad de realizar una pulsación al menos una vez al mes y contestar a las llamadas de seguimiento (Ministerio de Igualdad, 2023, 2010; Ministerio de Sanidad, 2012). En este sentido, las entrevistas realizadas a profesionales en el marco de la presente tesis, evidencian que esta periodicidad se considerada adecuada, para evitar generar malestar a las mujeres en caso de que reciban llamadas de otros recursos, y porque esta periodicidad puede ser ajustada y realizada con carácter quincenal. Asimismo, valoran como positivo que la usuaria pueda llamar cuando considere, pudiendo de esta forma ajustarse la frecuencia a sus necesidades y demandas.

Por otro lado, y aunque el estudio también indica que las usuarias residentes en las zonas de Castilla la Mancha y Madrid fueron las que más contactos mantuvieron con el Centro, señalando que el 55,3% de estas mujeres contactaron dos o más veces; los datos hacen referencia únicamente al mes de realización de las encuestas que integraban el estudio, por lo que no podríamos extraer conclusiones firmes sobre si esas zonas, bien por dispersión territorial como por la densidad de población en el caso de Madrid, corresponden a zonas en las que el uso del Servicio ATENPRO es más intenso.

Si bien es cierto que, prácticamente la totalidad de las mujeres encuestadas en dicho estudio revelan que el Servicio ATENPRO ha influido positivamente en su vida diaria, sintiéndose más apoyadas y acompañadas, y que el 62,7% de ellas recomendaría el alta en el mismo porque considera que el Servicio acompaña, ayuda y brinda información.

Aunque existen otras alternativas como el 016 o las líneas gratuitas de los recursos públicos autonómicos, las mujeres valoran como muy positivo que la profesional o el profesional que les atiende, conozca su historia de violencia y situación (Ministerio de Igualdad, 2023) para evitar la victimización secundaria derivada de tener que volver a preguntarles sobre el maltrato padecido o datos relevantes identificativos, posibilidad que sí que asegura el Servicio ATENPRO por la incorporación de toda la información de las llamadas en la base de datos informática.

También, profesionales de la atención a víctimas de violencia destacan el acompañamiento que ofrece el Servicio, especialmente en situaciones de aislamiento e intranquilidad, considerando esta función la mayor ventaja de disponer del mismo (Marugán Pintos, 2022). En este sentido, la compañía que el Servicio ATENPRO realiza y que puede reducir la sensación de soledad, puede generar a largo plazo cierta dependencia. Esto supone que, en algunas ocasiones, incluso tras el fallecimiento del agresor, las usuarias no quieren causar baja en el Servicio, por haberse habituado a disponer de él, motivo por el cual, se estableció un periodo máximo de tres meses para que la usuaria gestionase la baja voluntaria; transcurrido el plazo, se tramitaría la baja directamente desde el recurso. Puede parecer algo excepcional, que en cierta forma lo es, pero que evidencia la necesidad de acciones encaminadas a fortalecer las redes de apoyo de las víctimas con el objetivo de reducir la soledad que atraviesan en algunos casos.

Asimismo, de las entrevistas realizadas a diferentes profesionales en la provincia de Valencia en el desarrollo de la tesis se extrae que apuestan por la función del acompañamiento y el apoyo emocional que brinda el Servicio como aspecto clave para recomendar su uso a una víctima, señalando que es lo que más valoran del Servicio ATENPRO y por lo que lo recomendarían indicando que *“un recurso que complementa y apoya en la intervención psicosocial que se lleva a cabo con las mujeres usuarias desde servicios sociales y desde el resto de servicios públicos de igualdad de los municipios”* (E.4), además, consideran que *“va más allá de ser un elemento de protección, orientándose a la recuperación integral de las mujeres, en especial, por el compromiso adquirido por las usuarias, y la participación activa de los recursos especializados*

*locales y/o autonómicos, que les permiten ir creando una red próxima para hacer más sencilla la ruptura del ciclo de la violencia de género, fundamentalmente” (E.1).*

También, y en relación a las limitaciones en la accesibilidad a los recursos especializados, el Servicio es valorado porque *“les da la posibilidad de a través de una llamada recibir apoyo y ayuda, no teniendo que desplazarse de su domicilio (con la comodidad y confianza que puede significar para la víctima) y no tener que enfrentarse cara a cara con una persona, que en ocasiones puede ser violento” (E.2).*

En base a mi experiencia, la inmediatez en la atención y que sea un recurso operativo las veinticuatro horas del día es lo que más sensación de alivio les transmite a las usuarias cuando les explicas esta prestación, ya que en el momento de entrega del terminal suele haber transcurrido poco tiempo desde la interposición de denuncia y se encuentran en una vorágine emocional caracterizada en ocasiones por sentimientos de culpa (Escudero Nafs et al., 2005) y arrepentimiento, que puede requerir de un acompañamiento más intenso.

Además, teniendo en cuenta la falta de recursos de atención especializados anteriormente expuesta y el elevado número de mujeres que requieren apoyo psicológico, en ocasiones, la entrega del terminal se produce antes de que hayan iniciado una intervención psicológica, por lo que, valoran aún más positivamente el poder hacer uso del acompañamiento que brinda, aunque la actual normativa que regula el Servicio determine que la intervención debe de iniciarse previamente a la recogida del terminal.

Hay que atender también al hecho de que se deposita en el Servicio ATENPRO una gran responsabilidad en cuanto a brindar apoyo para la recuperación de las víctimas, pero como se ha indicado anteriormente, se trata de un acompañamiento puntual sin unos objetivos de intervención definidos. Son los recursos públicos municipales o en su defecto provinciales o autonómicos, los que, tal y como establece el protocolo del Servicio (Ministerio de Igualdad, 2023), tienen que garantizar la participación de las beneficiarias en programas de intervención especializados orientados a potenciar sus factores protectores, reducir los factores de riesgo y fortalecer la creación de redes de apoyo sólidas. Además, estos programas, para ser efectivos tienen que basar su intervención en un enfoque de interseccionalidad y ser específicos para cada forma de violencia padecida por razón de género (Fernández Nieto, 2015.; Villacampa Estiarte, 2018).

Por otro lado, y retomando la importancia de la atención abordando las variables de interseccionalidad que pueden agravar la situación de violencia, exclusión social o malestar emocional de la víctima, señalar que no existen en el Centro de Atención protocolos diferenciados de atención según la edad, la nacionalidad, la etnia, o el tipo de violencia sufrido, aspecto que se desarrollará en mayor profundidad en el capítulo 8; aunque sí existe la posibilidad de atención en varios idiomas con un servicio de traducción simultánea, con el fin de favorecer la comunicación de aquellas usuarias que presentan limitaciones en la barrera idiomática, siendo en ocasiones el único recurso existente para mujeres que hablan idiomas como el urdu, el tigríña, o el punyabí.

Asimismo, el sistema de mensajería de los modelos SOTA, aunque no es tan inmediato como una conversación oral, permite un acompañamiento psicosocial a las mujeres con discapacidad auditiva de una forma más accesible que otros sistemas como el Chat de Whatsapp habilitado también por el Ministerio de Igualdad, y garantizando que la estructura gramatical y sintáctica esté adaptada, ya que esto puede influir en cómo las personas sordas perciben y producen textos escritos, y limitar la apertura a la comunicación y la comprensión de las necesidades que traslada la víctima.

En este sentido, y atendiendo a las altas expectativas depositadas en el Servicio ATENPRO como un recurso de acompañamiento y atención psicosocial, y a la necesidad de dar cumplimiento a sus objetivos y a la LOVG que remarca la importancia de la especialización de los equipos profesionales, se ha considerado necesario revisar qué condiciones se establecen en el pliego de contratación del Servicio en cuanto al perfil profesional del personal de atención, para comprobar qué importancia se le otorga desde el Ministerio, como titular del Servicio, y la FEMP, gestora del mismo.

Para ello, se ha examinado el último documento publicado de cláusulas administrativas y bases para la contratación del Servicio Telefónico de Atención y Protección para víctimas de la Violencia de Género (ATENPRO) del año 2012. Conviene señalar que esta licitación es la última hasta la fecha, habiéndose realizado prórrogas para el mantenimiento de la prestación del Servicio a expensas de una nueva convocatoria.

Los criterios establecidos y definidos en el documento para la valoración de las propuestas, determinan una priorización de la oferta económica como criterio de máxima puntuación, un total de hasta 45 puntos. Por otro lado, hasta un máximo de 43 puntos podían obtenerse de la calidad del proyecto técnico.

De ese máximo de 43 puntos, hasta 10 puntos podían otorgarse al apartado “*Centro de Atención y Medios Personales*”, en el que se valora según determina el pliego “*la experiencia y formación del equipo propuesto para la prestación del servicio*”.

Se observa, por tanto, que la especialización del equipo técnico no es uno de los aspectos a los que mayor consideración se le otorga, y que, además, la apuesta por proyectos económicos puede impactar directamente en la especialización de los equipos profesionales, ya que personal con mayor formación, supone también un mayor coste, y por tanto una menor competitividad económica.

Con todo ello, se puede concluir que el Servicio ATENPRO es considerado positivamente como una herramienta de acompañamiento tanto por las beneficiarias del mismo como por profesionales de intervención a víctimas de violencia, pero se requiere de una exigencia de especialización del personal de atención que venga determinada por la Administración, siendo en todos los casos, una atención complementaria a la brindada por la red pública de recursos especializados; la cual, urge reforzar y mejorar si se pretende contribuir de una manera garantista a la recuperación y afrontamiento de la violencia padecida de las víctimas de violencia machista y al cumplimiento de la normativa vigente.

## **CAPÍTULO 6. ATENPRO PARA MENORES.**

### **6.1. La exposición a la violencia de menores de edad.**

La violencia de género en parejas adolescentes y en aquellas donde las víctimas son menores de edad genera casi más preocupación y alarma social que la padecida por mujeres adultas, y ha ganado creciente atención desde el año 2011, cuando el Instituto Nacional de Estadística comenzó a registrar denuncias por este tipo de violencia en menores (Ruiz-Repullo & Márquez López, 2016), y cuando desde el año 2013, se recogen por parte del Ministerio de Igualdad los infanticidios a consecuencia de la victimización infantil en los casos de violencia de género, como medio para infligir daño y dolor a la madre (Ríos et al., 2023).

Desde entonces, los estudios han identificado tendencias preocupantes y patrones específicos en esta población, lo que ha permitido profundizar en las dinámicas de la violencia de género en la adolescencia y diseñar programas de acompañamiento tanto para víctimas como para victimarios que traten de garantizar la protección y la recuperación en etapas tempranas del desarrollo evolutivo.

Los efectos de esta violencia en adolescentes víctimas han sido ampliamente estudiados y abarcan consecuencias académicas, dificultades de integración social y una reducción en la autoestima, elementos que, además de ser resultados de la violencia sufrida, perpetúan su reproducción al limitar las capacidades de las víctimas para salir del ciclo de maltrato (Díaz-Aguado et al., 2020), o favorecen el establecimiento de nuevas relaciones de pareja basadas en patrones de violencia y desigualdad.

En línea de lo anterior, los datos revelan que las adolescentes enfrentan un mayor riesgo a sufrir cualquiera de las formas de violencia evaluadas en comparación con mujeres de mayor edad. Por ejemplo, según los datos aportados por el Ministerio de Igualdad en 2021 sobre la violencia en la juventud, la variable edad es considerada una variable de riesgo cuando se refiere a edades más tempranas, ya que el 2,5% de las jóvenes que han tenido pareja en alguna ocasión han sufrido violencia física en dicho ámbito frente al 0,8% de las mujeres de 25 o más años. En cuanto a la violencia sexual, los porcentajes son del 3,7% y del 1,1%, respectivamente; en violencia psicológica de control del 17,3% y del

5,9% y en violencia psicológica emocional, del 11,6% y el 5% para cada grupo de edad. Además, el 80,8% de las mujeres jóvenes que han sido víctimas de violencia de género en relaciones pasadas o actuales han experimentado consecuencias psicológicas, frente al 68,6% de las mujeres mayores de 25 años (Ministerio de Igualdad, 2021), evidenciándose esa mayor vulnerabilidad y riesgo de las mujeres más jóvenes.

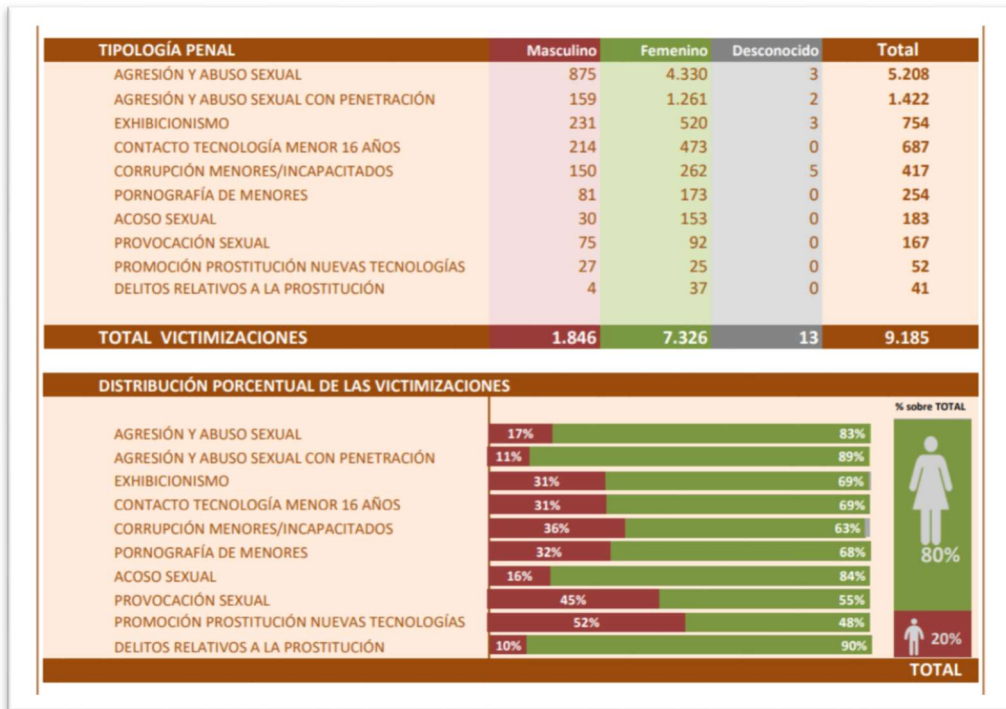
En cuanto a la prevalencia, se observa un aumento del número de casos de violencia de género entre menores de edad a lo largo de los años, lo que indica, por un lado, una mayor visibilidad y toma de conciencia sobre la problemática (Ruiz-Repullo & Márquez López, 2016), así como tasas más altas de victimización.

Por ejemplo, los datos recogidos por el Ministerio de Igualdad a través de las cifras presentadas en sus Boletines Anuales reflejan una tendencia creciente al número de víctimas menores de edad incorporadas en el Sistema de Seguimiento Integral en los Casos de Violencia de Género pasando de 1.747 víctimas activas en 2021, a 1.915 en 2022 y 2.037 en el año 2023, evidenciándose un crecimiento del 16,6% en tan solo dos años.

Asimismo, los recientes datos publicados en *Informe de delitos contra la libertad sexual* en 2023 (Ministerio de Interior, 2023) evidencian la gran proporción de menores como víctimas de delitos sexuales, siendo en 2023, 9.185 las víctimas identificadas menores de 18 años, lo que corresponde al 42,5% del total.

Además, las y los menores de edad y el grupo de jóvenes de 18 a 30 años representan las tres cuartas partes del total de victimizaciones registradas en el año (Ministerio del Interior, 2023), lo que evidencia la alta vulnerabilidad en edades tempranas. De igual manera, las niñas y adolescentes menores de edad están expuestas a otras formas de violencia por razón de género como son la mutilación genital o los matrimonios forzosos, siendo las principales víctimas de estas tipologías delictivas, así como a la trata y la explotación sexual sobre todo a través de nuevas tecnologías (Barnert et al., 2017; Henry & Powell, 2018).

Figura 27. Victimizaciones de menores por delitos sexuales (2023).



Fuente: Informe de Delitos contra la Libertad Sexual en 2023 (Ministerio del Interior, 2023).

Esta alarmante cifra, sumada a los datos sobre la prevalencia de la violencia de género reportada por menores de edad en España, pone de manifiesto la necesidad de evaluar los mecanismos vigentes para el acompañamiento y la protección de las víctimas. En particular, resulta imprescindible analizar si el Servicio ATENPRO responde adecuadamente a las necesidades específicas de un grupo tan vulnerable como las son las personas menores de edad.

Especialmente, atendiendo al hecho de que tanto las menores víctimas de violencia de género como un alto porcentaje de menores víctimas de violencia sexual, mantienen un vínculo previo con el victimario, situándolas en una posición de mayor riesgo y posibilidad de revictimización.

No obstante, y pese a esta alta prevalencia, las investigaciones reflejan que las adolescentes buscan menos ayuda en comparación con mujeres de mayor edad. Sólo el 14,5% de las jóvenes acuden a la policía a denunciar la violencia padecida, frente al 22,6% de las mujeres mayores de 25 años, y apenas el 27,2% solicitan asistencia en servicios especializados, en comparación con el 33,3% de las mujeres adultas (Ministerio

de Igualdad, 2021), lo que evidencia la necesidad de reforzar el acceso a los recursos de las mujeres más jóvenes.

Figura 28. Relación con el autor de los menores víctimas de delitos sexuales (2023).

RELACIÓN VICTIMIZACIÓN / AUTOR	Descon.	0 -13 años	14 -17 años
<b>Violencia género / pareja</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,1%</b>	<b>0,8%</b>
Cónyuge	0,0%	0,0%	0,0%
Pareja	0,0%	0,1%	0,4%
Expareja	0,0%	0,0%	0,5%
Separado/divorciado	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Violencia familiar</b>	<b>0,0%</b>	<b>2,9%</b>	<b>1,8%</b>
Padre/Madre	0,0%	0,4%	0,3%
Hijo/Hija	0,0%	1,3%	0,6%
Resto violencia familiar	0,0%	1,2%	0,8%
<b>Otras relaciones</b>	<b>0,0%</b>	<b>2,1%</b>	<b>3,5%</b>
Conocido/vecindad	0,0%	0,2%	0,1%
Amistad	0,0%	0,4%	1,3%
Laboral/comercial	0,0%	0,0%	0,0%
Escolar	0,0%	0,7%	0,6%
Otra relación	0,0%	0,8%	1,5%
<b>Ninguna / Desconocida</b>	<b>0,5%</b>	<b>14,5%</b>	<b>16,8%</b>

Fuente: Informe de Delitos contra la Libertad Sexual en 2023 (Ministerio del Interior, 2023).

De igual forma, los hallazgos del estudio realizado por Díaz-Aguado, Martínez Arias y Martín Babarro (2020) sobre la exposición a la violencia de género ejercida contra la madre reflejan una relación significativa con diversas problemáticas en los hijos e hijas afectados. Estas incluyen malestar físico, manifestado en síntomas como dolores de cabeza, estómago y espalda, dificultades para dormir, mareos y agotamiento; malestar psicológico, caracterizado por emociones de tristeza, irritabilidad, nerviosismo y miedo; una autoestima reducida; así como mayores dificultades tanto en el ámbito académico como en la integración social con sus iguales. Estas problemáticas pueden interpretarse como respuestas derivadas del estrés crónico, el desarrollo de conductas de riesgo para afrontarlo y la limitación en el acceso a contextos propicios y seguros para un desarrollo adecuado (Ministerio de Igualdad, 2021), por lo que urge también atender a esta victimización derivada del hecho de ser hija o hijo de una mujer maltratada; ya que, aunque los derechos de las víctimas están protegidos mediante diversas disposiciones normativas, que son particularmente reforzadas para menores de edad, esta reticencia a la demanda de apoyo, subraya la importancia de adaptar los recursos a sus necesidades específicas y fomentar su recuperación desde una perspectiva holística (Save the

Children, 2021), atendiendo a factores estructurales como los estereotipos de género y la educación sexista que perpetúan estas dinámicas (Arenas-García, 2013).

## 6.2. Cuando son ellas las víctimas directas.

Entre las diferentes formas de victimización de menores de edad, la exposición a la violencia en las relaciones de pareja adolescentes es una de las que más relevancia ha alcanzado en los últimos años, tanto por su prevalencia como por el interés y alarma suscitada en la sociedad y la comunidad científica (Cava et al., 2015), aunque sigue siendo necesario enfatizar la importancia de su investigación profundizando en sus características distintivas, ya que la mayor parte de los estudios siguen estando centrados en la violencia en parejas adultas (Carrascosa, 2019).

Esto es especialmente relevante atendiendo a las consecuencias psicológicas y físicas que experimentan las víctimas menores (Imaz Montes & Martínez Vázquez, 2023; Vidal Palacios et al., 2024; Zacarés González et al., 2009), así como por el hecho de que se producen en un momento evolutivo en el que las pautas relacionales aprendidas pueden condicionar el desarrollo de las vinculaciones de la vida adulta (González-Ortega et al., 2008).

La violencia de género en parejas adolescentes, conocida también como "*teen dating violence*", abarca distintas manifestaciones de violencia, como la física, la violencia sexual o la psicológica en relaciones íntimas actuales o pasadas (Cava et al., 2015; Carrascosa, 2019), y según las investigaciones evoluciona crecientemente a lo largo de los años, ya no sólo aumentando su prevalencia, sino también ampliando las formas de victimización.

El análisis comparativo realizado por el Ministerio de Igualdad (2021) en su "*Estudio sobre violencia de género en la adolescencia*" mostró patrones significativos de evolución desde el año 2010 al 2020. Durante el periodo 2010-2013, se observó un incremento de las situaciones de maltrato vividas por chicas adolescentes, asociadas fundamentalmente a la violencia psicológica a través de las nuevas tecnologías y redes sociales. No obstante, entre 2013 y 2020, y pese al auge del uso de las tecnologías de la información, los datos reportaron un descenso notable en los casos de violencia reconocidas por las chicas incluyendo aquellas formas de violencia digitales, lo cual se

ha vinculado con un aumento de la sensibilización de la población más joven (Ministerio de Igualdad, 2021).

No obstante, los últimos años vuelven a visibilizar un repunte de los casos de violencia de género en los centros educativos, observándose un aumento del 11% en el curso escolar 2023-2024, con respecto al año anterior según los datos publicados la Asociación Nacional de Agentes Tutores en colaboración con la FEMP (La Vanguardia, 2024).

Es necesario señalar que existe una tendencia a minimizar la violencia en parejas jóvenes o de menores de edad, o considerar que las manifestaciones graves se producen únicamente en relaciones adultas, lo que invisibiliza formas de violencia como el control y los celos (Hernando Gómez, 2007), o incluso se romantiza este comportamiento (Duque, 2022), y, por tanto, pueden sesgar la interpretación y valoración que hacen las adolescentes de la violencia padecida en sus relaciones de pareja. Ejemplo de ello, son los datos aportados por Cava, Buelga y Carrascosa (2015) en su estudio, las cuales exponen que entorno al 90% de las y los adolescentes reconocen haber ejercido violencia verbal contra sus parejas, siendo incluso cifras más altas las de las chicas, y que al menos el 2% de las chicas y el 4,6% de los chicos indican haber agredido físicamente a sus parejas, evidenciándose la importancia de abordar la toma de conciencia sobre la violencia en la pareja en edades tempranas.

Esta violencia poco atendida en las parejas jóvenes puede favorecer el desarrollo de una violencia de mayor gravedad en las relaciones de pareja de la adultez, o la exposición continuada a relaciones agresivas y desiguales con diferentes parejas, puesto que el inicio temprano de las relaciones de pareja es un indicador de riesgo en cuanto a la posibilidad de experimentar violencia como mujer adulta, o incluso una mayor posibilidad de ser víctima de un feminicidio (Echeburúa & Amor, 2024; González-Ortega et al., 2008).

Además, la invisibilización o minimización de la violencia en las adolescentes provoca afectación psicológica, baja autoestima, aislamiento, o problemas de asertividad para el establecimiento de límites adecuados, lo que dificulta la identificación de factores de riesgo o la ruptura de la relación; agravándose en aquellos casos en los que se carece una red de apoyo sólida o un contexto familiar adecuado (González-Ortega et al., 2008; Vidal Palacios et al., 2024).

De esta forma, es fundamental contar con herramientas tanto de prevención como de identificación de la violencia en edades tan tempranas, atendiendo al hecho de que existe una mayor reticencia entre las chicas jóvenes a solicitar ayuda para la recuperación o abandono de una relación de maltrato; y que un elevado porcentaje, en torno al 70%, no denuncia el maltrato sufrido ni tiene intención de hacerlo (Fundación ANAR, 2023).

No obstante, la falta de recursos específicos que integren, ya no sólo la perspectiva de género sino también la perspectiva de infancia (Save the Children, 2021) es una limitación importante para favorecer este acceso al sistema de protección y asistencia, y al establecimiento de un vínculo terapéutico que consolide la intervención, evitando atenciones que descuiden el momento evolutivo de la víctima, así como las diferentes formas de violencia a las que se exponen atendiendo a su edad.

En este sentido, la Estrategia Estatal para combatir las Violencias Machistas 2022-2025, pone énfasis en esta especialización, a través de la medida 236, centrada en reforzar la atención para la reparación psicológica con intervención especializada a niños y niñas víctimas de violencias machistas en especial, de la violencia vicaria.

Esta limitación se extiende también al Servicio ATENPRO, el cual, pese a que es accesible para menores de edad tal y como establecen los diferentes protocolos de funcionamiento (Ministerio de Igualdad, 2010, 2023; Ministerio de Sanidad, 2012) por el hecho de haber mantenido una relación de pareja violenta o abusiva, no incorpora en su normativa la perspectiva de infancia realizando una adaptación o flexibilización de las obligaciones de las beneficiarias. Es decir, la edad de la víctima no está considerada como un criterio a tener en cuenta para realizar un abordaje diferenciado, ya no sólo de la atención prestada a través del Servicio, sino tampoco de las exigencias que se establecen para el mantenimiento en el mismo a las beneficiarias.

En cuanto al cumplimiento de los acuerdos y obligaciones exigidos a las usuarias del Servicio ATENPRO, hay que tener en cuenta que los diversos cambios a los que se enfrentan las jóvenes durante la adolescencia, y que tienen una gran relevancia, ya no sólo en la construcción de la identidad, sino también en el desarrollo de factores protectores para la prevención de la victimización, pueden afectar a su capacidad de organización y al cumplimiento de normas, estrechamente relacionado también con su nivel de autoestima (Pedreira Massa & Martín Álvarez, 2000; Zacarés González et al., 2009)

incrementándose las posibilidades de no atender a la normativa del Servicio ATENPRO, y por tanto, de causar baja por incumplimiento. En este sentido, y pese a que estos aspectos directamente relacionados con el desarrollo madurativo son ampliamente conocidos y sí están contemplados en disposiciones normativas y legislativas, véase la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores, no han sido tenidos en cuenta a la hora de diseñar los diferentes protocolos que rigen el funcionamiento del Servicio ATENPRO.

Tampoco se atiende a la consideración de menor de edad a la hora de mantener las comunicaciones a través del terminal de protección desde el Centro de Atención, quedando sujeta a la discrecionalidad profesional el hecho de tratar de adaptar el lenguaje a la edad de la beneficiaria para facilitar, tanto la apertura a la comunicación, como la vinculación con el Servicio. Asimismo, la variable de la edad también puede suponer una dificultad a la hora de mantenerse activa en el Servicio, puesto que en ocasiones la solicitud de alta no viene motivada por la necesidad de la joven de contar con una herramienta de acompañamiento y seguridad, sino por la percepción de riesgo estimada por sus progenitores o tutores legales.

Tal y como se ha indicado, los datos aportados por la Fundación ANAR (2023) en su estudio sobre la *Evolución de la Violencia contra las Mujeres en la Infancia y Adolescencia*, evidencian que entorno al 47% de las víctimas no identifican la violencia que están padeciendo y casi el 80% rechazan la interposición de denuncia, por lo que parece comprensible que ante el conocimiento de una situación de violencia, progenitores y tutores legales traten de activar los mecanismos existentes para la protección de sus hijas. En este caso, el Servicio ATENPRO sería una herramienta válida para favorecer el acompañamiento de la víctima y reforzar su confianza en los recursos, tratando de esta manera de potenciar la toma de conciencia sobre la situación de victimización que está atravesando; no obstante, y como se ha señalado en apartados anteriores de la presente tesis, esto requiere una colaboración activa por parte de la víctima en el mantenimiento del Servicio, no descuidado tampoco el hecho de que la intervención es responsabilidad de los recursos municipales, los cuales deben favorecer la participación de la víctima en programas especializados (Ministerio de Igualdad, 2010, 2023; Ministerio de Sanidad, 2012).

En este sentido, y aunque el número de beneficiarias menores de edad en el Servicio es muy reducido, oscilando entre el 0,5 y el 0,8%, es necesario reflexionar sobre con qué objetivo se tramita la teleasistencia móvil a una adolescente si no se puede garantizar una intervención psicológica que reduzca los factores de riesgo y potencie los protectores, y sobre todo ahonde en la importancia de no retomar la relación con el agresor pese a los sentimientos de vergüenza y culpa. Tal y como señalan diversos estudios y organismos de defensa de los derechos de la infancia (Fundación ANAR, 2023, Save the Children, 2021), un 69,1% de las víctimas de violencia en la pareja adolescentes no reciben atención psicológica o los equipos profesionales no cuentan con herramientas y formación específica en infancia, y ya incluso el propio Servicio ATENPRO incorpora esta posibilidad, puesto que la solicitud de alta extraordinaria exige que se indique en lo relativo a la participación en programas, si se trata de programas específicos para la atención de la infancia y adolescencia (Ministerio de Igualdad, 2023).

Esto, junto con a las barreras derivadas de la falta de adaptación del sistema a su condición de niñas y adolescentes, agravadas en los casos en los que las víctimas son de origen extranjero o de minorías étnicas, hace necesario valorar si el sistema asistencial se encuentra adaptado a una problemática social cada vez más alarmante, y si la tramitación del Servicio ATENPRO no responde principalmente a la necesidad de dar una respuesta a progenitores con preocupación por la integridad de su hija expuesta a una violencia temprana.

También, otro aspecto a tener en cuenta en relación a las víctimas menores de edad beneficiarias del Servicio ATENPRO es el hecho de que, según establece la normativa actual, se requerirá de consentimiento expreso de quienes ejerzan la patria potestad, acogimiento, tutela o guarda de hecho en aquellos casos en los que la menor tenga menos de 16 años, aunque es la adolescente la que se convierte en beneficiaria principal siendo ella la única persona con la que se establece comunicación por parte del Servicio, y considerándose esta alta como una alta extraordinaria (Ministerio de Igualdad, 2023), pudiendo beneficiarse de la misma en aquellos casos en los que la menor tenga una edad comprendida entre los 12 y los 17 años inclusive.

Esta alta extraordinaria por el hecho de ser menor de edad puede mantenerse durante un tiempo máximo de 10 años, aunque una vez se alcanza la mayoría de edad, la joven pasará a ser usuaria con alta ordinaria, aunque computará el tiempo que hayan permanecido en

total no pudiendo superar el plazo establecido de una década (Ministerio de Igualdad, 2023).

No obstante, la tramitación del Servicio requiere en este caso de la autorización previa de la Comisión de Seguimiento del Servicio, integrada por la Federación Española de Municipios y Provincias y la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género, quienes a través de un informe remitido por Servicios Sociales valorarán la idoneidad de la activación del terminal; informe en el que se recogerá toda la información sobre la situación de violencia, así como, se indicará que la menor cuenta con la madurez suficiente para hacer frente a las obligaciones del Servicio y que comprende adecuadamente el funcionamiento del mismo (Ministerio de Igualdad, 2023).

Cabe señalar que el hecho de que aquellas menores de 16 y 17 años, puedan solicitarlo independientemente de que sus progenitores o quienes ejerzan su tutela tengan conocimiento de la situación padecida, pone de nuevo a los equipos profesionales en una posición compleja, tal y como sucede ante la solicitud del Servicio en los casos en los que no se ha interpuesto denuncia.

Surge la duda sobre de qué criterios dispone una o un profesional para poder valorar qué es lo más idóneo para una menor al margen de la opinión y sobre todo del acompañamiento y participación activa de sus tutores legales, y si se podría incurrir en alguna responsabilidad por tener conocimiento de una situación que estima como peligrosa, motivo por el cual tramita una herramienta adicional de protección y no dar traslado, ya no sólo a los organismos competentes, sino a quienes ejercen la patria potestad, acogimiento, tutela o guarda de hecho de la menor.

Si bien el protocolo del Servicio ampara el respeto a las decisiones de la víctima pudiendo tramitarle el mismo aun siendo menor de edad de 16 o 17 años si ella lo requiere, pese a que no quiera dar traslado a sus progenitores o quienes ejerzan su tutela, la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia refuerza la obligación de notificación de los equipos profesionales de cualquier situación de violencia o riesgo hacia una o un menor, atendiendo a su interés superior como criterio fundamental (García Mosquera, 2019); aunque por otro lado, en su artículo 17 *reconoce el derecho de los menores a ser oídos y a participar en los asuntos que les afecten, de acuerdo con su madurez y desarrollo*, por lo que lo que, aquello que se estima como interés superior de la menor no está determinado, sino que varía según el prisma

desde el que se aborde, y vuelve a generar la necesidad de concretar las exigencias de las y los profesionales evitando la arbitrariedad de criterios. Por ejemplo, desde una perspectiva completamente jurídica y desde un posicionamiento securitario, la obligación profesional se regiría por dar traslado tanto a sus tutores legales como a Fiscalía con el fin de activar urgentemente mecanismos de protección; no obstante, desde una perspectiva psicosocial, el respeto de las decisiones personales de la menor primaria para poder afianzar la alianza terapéutica que permitiese reforzar los mecanismos propios de protección de la víctima.

De igual manera, sería necesario evaluar las consecuencias de no dar traslado de la situación a la familia, especialmente teniendo en cuenta que la familia puede ser una red de apoyo crucial para las víctimas (Hernando Gómez, 2007; Imaz Montes & Martínez Vázquez, 2023), sobre todo en edades tempranas en las que están definiendo sus estilos de apego; mientras que la percepción de falta de apoyo familiar puede contribuir a la dependencia hacia el agresor (González-Ortega et al., 2008).

Se entiende por tanto que, aunque a efectos legales es menor de edad para la petición del Servicio, no lo es para hacerse cargo de las exigencias que éste contempla, ni tampoco para dar traslado de la información relevante sobre el seguimiento realizado a sus tutores legales.

Por otro lado, mi experiencia en el recurso me ha permitido observar cómo en muchas ocasiones, y como se ha indicado, la solicitud del Servicio da respuesta a una preocupación de la madre o el padre y una voluntad o intención de la menor de atender a esta demanda de sus progenitores, pero sin existir una toma de conciencia real sobre la situación de riesgo a la que está expuesta, lo que conlleva que no se haga un adecuado uso del Servicio ATENPRO o que causen baja al poco tiempo de su activación.

Hay que tener en cuenta que en estas edades el grupo de iguales es de vital importancia para las niñas y adolescentes, y crucial para su desarrollo y construcción de la identidad. No obstante, en ocasiones, el agresor forma parte de ese grupo de iguales o la niña pertenece a un grupo en el que la violencia está normalizada, lo que puede propiciar la aceptación de determinados comportamientos y una mayor exposición al riesgo con tal de conseguir aceptación y validación (González-Ortega et al., 2008; Hernando Gómez, 2007; Imaz Montes & Martínez Vázquez, 2023), percibiendo el uso del Servicio y el

llevar el terminal consigo como un estigma y fuente de malestar de la que quieren deshacerse.

En este sentido, el problema fundamental es que si la menor causa baja, comunica su intención de retomar la relación con el agresor o traslada a través del Servicio la exposición a situaciones de riesgo, no existe un procedimiento de comunicación de dicha información a sus tutores legales. Únicamente, y si la referente o le referente social lo considera, serán los Servicios Sociales municipales o Centros de Igualdad que reciben esta información, quienes den traslado a los tutores legales, pero exponiéndose a la ruptura de la confidencialidad y alianza terapéutica establecida con la víctima, volviendo a quedar este aspecto sujeto a la discrecionalidad profesional.

Asimismo, cabe señalar que no existe ninguna identificación en el expediente de la víctima que permita saber que se trata de una menor de edad, por lo que, si no se produce un adecuado seguimiento y revisión de todas las incidencias trasladadas, la información puede ser interpretada como si de una víctima adulta se tratase.

También, los últimos datos sobre victimización exigen atender a la interseccionalidad y a la variable edad como factor de riesgo, tal y como evidencian los datos sobre los delitos contra la libertad sexual publicados por el Ministerio de Interior (2024) previamente presentados o los recogidos sobre el Servicio ATENPRO en 2024 de la provincia de Valencia que indican que el 34,42% de las altas tramitadas por otras formas de violencia machista en esta provincia corresponden a menores de 18 años.

Por lo que, con todo esto se considera necesario establecer un mecanismo de atención diferenciado para aquellas jóvenes menores de edad que incorpore la perspectiva de infancia, pero que requiera de la implicación activa de profesionales especializados que puedan asegurar un acompañamiento adecuado atendiendo a los factores de riesgo diferenciados para este grupo de edad, evitando de esta manera que el Servicio ATENPRO sea tramitado como una especie de solución para tutores legales por la falta de mecanismos y recursos eficaces dirigidos a adolescentes víctimas de violencia.

### **6.3. Tramitación del Servicio ATENPRO por la condición de hijas e hijos de la víctima de violencia.**

Para muchas mujeres víctimas de violencia machista, la intensificación de la violencia y su extensión a otros familiares, especialmente a sus hijas e hijos, es el motivo principal para finalizar la relación violenta e interponer una denuncia por maltrato (Molero et al., 2019), buscando de esta manera una protección que quizá no habían considerado hasta el momento, y mostrando sentimientos de preocupación por el impacto que la violencia padecida haya podido tener en sus hijas e hijos, así como en cómo ésta puede haber deteriorado el vínculo materno-filial (Plaza y Aleu & Cantera Espinosa, 2015).

Esta instrumentalización de las niñas y los niños como medio para dañar a su madre en las relaciones de violencia en la pareja (Ríos et al., 2023), tiene como manifestación más dañina el asesinato de la menor o el menor. Desde 2013, año en el que se comienzan a contabilizar los asesinatos de menores en el marco de la violencia de género y hasta noviembre de 2024, 62 niñas y niños han sido asesinados; 58 por su padre biológico, y 4 por la pareja o expareja de su progenitora, según los datos aportados por la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género; lo que ha provocado un gran rechazo social y el reclamo de la necesidad de diseñar mecanismos de protección ante esta violencia vicaria (Defensor del Pueblo, 2024).

No obstante, no ha quedado fuera de debate social cómo en situaciones de violencia directa hacia las niñas y los niños, las mujeres víctimas no finalizan la relación de violencia, denotándose juicios y traslado de responsabilidad a éstas incluso ante los infanticidios; pero desatendiéndose el hecho de que una de las consecuencias de la violencia es el deterioro o la merma de las habilidades de crianza por la situación física y psicológica que atraviesan las mujeres en una situación de maltrato o el temor a mayores represalias si se finaliza la relación, lo que puede propiciar situaciones de negligencia e inseguridad (Barudy & Dantagnan, 2010; Ordóñez Fernández & González Sánchez, 2011), exponiéndose de esta forma a las víctimas de violencia que además son madres a una mayor invisibilidad y a una mayor carga psicológica, sentimiento de aislamiento y enjuiciamiento social (Plaza y Aleu & Cantera Espinosa, 2015).

Si bien es cierto que esta necesidad de protección a las niñas y los niños viene reflejada en el ordenamiento jurídico español, recogiendo en la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, la implementación de medidas de protección a las mujeres y también a sus hijos

e hijas, no fue hasta la entrada en vigor de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la Víctima del Delito, cuando, al incorporar la Directiva 2012/29/UE, se definió en la normativa a la víctima de cualquier delito. En esta legislación se distingue entre víctimas directas e indirectas, estableciendo un orden de prioridad entre las categorías de familiares, incluyendo a las hijas e hijos. No obstante, no se incluyó, como recomendaba el Consejo General del Poder Judicial en su informe sobre el anteproyecto, la consideración de los menores como víctimas directas en casos de violencia de género (Sempere, 2019), pese a que sí se les otorga esta consideración en los recursos de asistencia y en su acceso a los programas de intervención especializados, y a que ya en el año 2003, los defensores del pueblo autonómicos reconocieron a los hijos e hijas de mujeres víctimas de violencia de género la misma consideración y estatuto de víctimas que las propias mujeres, mereciendo así la protección y salvaguarda por parte del Estado (Defensor del Pueblo, 2024).

No obstante, esta necesidad de dotar de visibilidad a las niñas y niños expuestos a la violencia propició que la Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, y Ley 26/2015, de 28 de julio, ambas de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, extendiesen todas las medidas de protección de la LOVG a los hijos e hijas de las mujeres víctimas; hecho que se reforzó con la entrada en vigor de Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia, que introdujo de un nuevo apartado en el artículo 1 de la L.O.1/2004 ampliando el objeto de la ley a la protección ya no sólo de las mujeres sino también de sus familiares, especialmente cuando se tratase de menores de edad (Defensor del Pueblo, 2024)

No puede ser de otra manera teniendo en cuenta que los diferentes estudios e investigaciones avalan el hecho de que la exposición de las niñas y los niños a la violencia de género representa un grave riesgo para su desarrollo integral y bienestar psicológico (Defensor del Pueblo, 2024; Imaz Montes & Martínez Vázquez, 2023; Ordóñez Fernández & González Sánchez, 2011; Plaza y Aleu & Cantera Espinosa, 2015; Porter & López-Angulo, 2021; Vidal Palacios et al., 2024; Zacarés González et al., 2009) siendo múltiples las consecuencias e impacto en su proceso madurativo.

En lo que respecta a la afectación psicológica, las niñas y los niños que presencian o sufren directamente situaciones de violencia presentan un mayor riesgo de desarrollar trastornos de conducta, así como sintomatología ansiosa y depresiva; además de presentar una mayor tendencia a desarrollar patrones comportamentales agresivos, antisociales o

caracterizados por un mayor aislamiento y miedo. Además, la exposición a la violencia impacta también en el desarrollo físico, pudiendo darse limitaciones en el crecimiento, desarrollo de trastornos de la alimentación o inadecuados patrones de sueño (Caravaca & Sáez, 2020; Cruz Roja, 2002; Ordóñez Fernández & González Sánchez, 2011; Porter & López-Angulo, 2021), lo que dificultará su aprendizaje, socialización e inclusión social.

Asimismo, hay que tener en cuenta que investigaciones recientes indican que las niñas y niños con exposición a esta forma de violencia tienen un riesgo mayor de perpetuar patrones violentos de comportamiento (Vidal Palacios et al., 2024), o de indefensión en el caso de las chicas, siendo esto una variable de predicción del manteniendo de relaciones de pareja violentas en la adolescencia y en la adultez (González-Ortega et al., 2008), aunque no es siempre determinante sino que viene condicionada por variables tales como la edad, o el tipo de violencia observada o sufrida (González Méndez & Santana Hernández, 2001).

Todo esto pone de manifiesto la preocupación, ya no sólo de las madres, sino también de las y los profesionales por poner a disposición de estas niñas y niños todos los recursos que salvaguarden su integridad, tramitando el Servicio ATENPRO como una herramienta más de acompañamiento y protección.

Como se ha expuesto en la descripción de los diferentes protocolos, hasta la entrada en vigor del actual procedimiento del Servicio las hijas y los hijos de las víctimas de violencia menores de edad, podían beneficiarse del mismo (Ministerio de Igualdad, 2010; Ministerio de Sanidad, 2012), estando sujeta la tramitación del alta a la idoneidad determinada por la FEMP. No es hasta enero de 2024, cuando la edad para la solicitud se fija en mínimo 12 años y se amplía hasta los 25 años por la condición de hija o hijo de la víctima, siendo consideradas todas estas altas como altas extraordinarias (Ministerio de Igualdad, 2023).

Como se ha indicado, la valoración de la idoneidad del Servicio ATENPRO en el caso de menores de edad o hijas e hijos de víctimas de violencia, viene determinada por el informe emitido por parte de los Servicios Sociales municipales en el que además de reflejar la información que se tiene sobre la historia de maltrato se debe de argumentar que la niña o el niño cuenta con la madurez suficiente para beneficiarse del Servicio y hacer un uso adecuado atendiendo a la normativa establecida (Ministerio de Igualdad, 2023). Es por tanto la acreditación de la madurez el único criterio establecido, siendo un criterio con

poca definición y sujeto a la interpretación de la persona profesional, ya que, en un momento en el que prácticamente la totalidad de las niñas y niños son capaces de utilizar cualquier dispositivo tecnológico, el foco debería de ponerse en otras variables que pueden convertir una herramienta de acompañamiento y protección, en una herramienta estigmatizadora.

Por un lado, y en lo que respecta a menores de edad, sería fundamental atender al conocimiento que la niña o el niño tenga sobre la situación de violencia acontecida y cuál es su grado de conciencia sobre lo vivido. La normalización de la violencia por la temprana exposición, o incluso la negación o represión de los sentimientos como mecanismo de defensa (Vidal Palacios et al., 2024), puede provocar confusión en las y los menores, que no entiendan por qué motivo deben de llevar una herramienta de protección ya que no perciben riesgo. Esto se agrava especialmente cuando el agresor es su progenitor, ya que el hecho de haber presenciado o sufrido violencia no impide que puedan desarrollar un vínculo afectivo hacia éste e incluso dependencia emocional (Vidal Palacios et al., 2024), identificándolo como una figura de apego y cuidado. En este sentido, es importante tener en cuenta que puede darse un conflicto de lealtades, ya que su figura de apego principal, en este caso la madre, solicita protección ante su otra figura de apego, el padre, del que no percibe riesgo ni temor. Esto puede generar presión y miedo a tener que posicionarse y provocar sentimientos de ansiedad, depresión e impacto en la autoestima (Imaz Montes & Martínez Vázquez, 2023). Además, en los casos en los que existe un régimen de visitas, es fundamental atender a la vinculación que tiene el menor con su progenitor antes de valorar la idoneidad del Servicio ATENPRO.

Por otra parte, en los casos en los que existen medidas civiles que supongan el mantenimiento de un régimen de visitas, condición que no impide la tramitación del Servicio, las y los menores pueden recibir mensajes percibidos como contradictorios, puesto que por un lado se les insta a cumplir con el régimen judicial establecido, pero por otro, se les tramita una herramienta para que estén a salvo durante el tiempo del intercambio. Es decir, pueden entender, teniendo en cuenta su capacidad atendiendo a la edad y a su desconocimiento sobre los procedimientos judiciales, que, pese a que su progenitora es conocedora de la existencia del riesgo, ésta no evita la exposición al mismo. Todo esto, puede impactar negativamente en el vínculo maternofilial (Caravaca & Sáez; 2020; Plaza y Aleu & Cantera Espinosa, 2015) y en el establecimiento de un apego seguro.

De esta manera, se considera que en los casos en los que existe un régimen de visitas, el Servicio ATENPRO no sería una herramienta adecuada de acompañamiento ni protección. Por un lado, por el malestar que puede generar en las niñas y niños atendiendo a lo expuesto anteriormente, y por el otro, porque lo que ocurra posiblemente es que el progenitor apague el terminal el tiempo que el niño o la niña esté con él, eliminando por tanto cualquier beneficio que pueda suponer el disponer del Servicio.

No obstante, llama la atención que la Administración valore como adecuada la opción de gestionar una herramienta para proteger a una o un menor que valora puede estar expuesto a un riesgo de victimización, y no adopte otros mecanismos más garantistas y menos estigmatizadores que eviten que sea el niño o la niña quien tenga que protegerse pulsando un terminal en caso de peligro. Se percibe de nuevo cómo el Servicio ATENPRO es considerado un parche ante los fallos o lagunas que sigue presentando el sistema de protección.

Esto mismo sucede con los Puntos de Encuentro Familiar (P.E.F), recurso al que acude un número significativo de usuarias del Servicio ATENPRO y sus hijas e hijos.

Sin ahondar en las limitaciones que presentan los Puntos de Encuentro, se ha considerado hacer una breve puntualización sobre cómo, al igual que el Servicio ATENPRO, estos recursos tratan de reducir las posibilidades de revictimización en los casos de violencia contra las mujeres, pero sin poder asegurar una eficacia en cuanto a lo que a la protección a las víctimas se refiere.

Los P.E.F. son espacios habilitados para garantizar el cumplimiento del régimen de visitas establecido tras situaciones de violencia, crisis o ruptura familiar favoreciendo el derecho de las niñas y los niños a relacionarse con sus progenitores y/o familiares. Es un recurso que tiene como finalidad asegurar el bienestar emocional de las y los menores a partir de la intervención y supervisión de un equipo técnico especializado, así como de asegurar el cumplimiento de las medidas de protección de las víctimas de violencia de género, impidiendo que puedan ser agredidas o reduciendo las opciones de contacto con su agresor durante los intercambios realizados para atender al régimen de visitas establecido judicialmente (Peris Remón & Guardiola García, 2019b).

No obstante, la normativa que regula su configuración (Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, 2023) y algunos de los espacios en los que se presta el mismo,

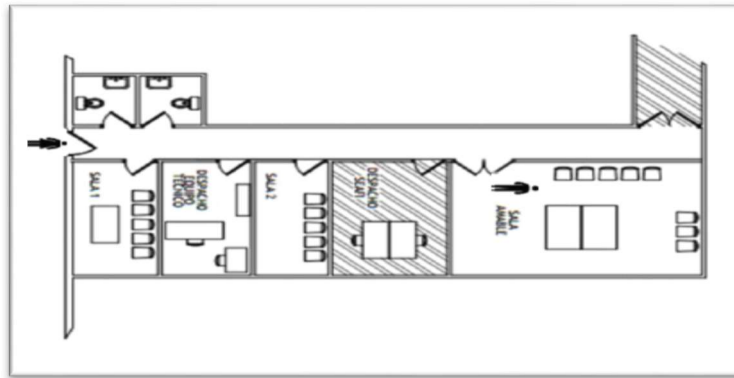
comprometen gravemente esta seguridad, siendo el Servicio ATENPRO la herramienta con la que las víctimas tratan de paliar la sensación de inseguridad o desprotección.

Tal y como se presentó en el artículo “*La desprotección de las víctimas de la violencia de género en los puntos de encuentro familiar*” (Peris Remón & Guardiola García, 2019b), el incumplimiento de los horarios establecidos a la llegada y salida de los Puntos de Encuentro Familiar, puede propiciar el encuentro entre la víctima y su agresor, así como el tener que compartir transporte público para la asistencia al recurso; situación que se da especialmente en municipios pequeños con un servicio de transporte limitado. Estos encuentros, fortuitos o intencionados, provocan situaciones de peligrosidad para la víctima, vulnerándose su derecho a la protección, e incrementándose su sensación de inseguridad y desconfianza del sistema, recurriendo a la llamada a través del terminal del Servicio ATENPRO como mecanismo de protección, y solicitando acompañamiento durante su estancia en el recurso.

Mayor riesgo supone el hecho de que víctima y agresor se encuentren en un mismo espacio físico y siendo en ocasiones una única vía la de entrada y la de salida. Los espacios habilitados para la prestación del servicio, no se han previsto atendiendo a la relación entre los factores estructurales o ambientales y la criminalidad, lo que expone a las mujeres a la posibilidad de victimización. Ya que, pese a que la normativa establece que víctima y victimario permanecerán siempre en salas o espacios distintos (Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, 2023), no existe ningún impedimento para que el agresor pueda irrumpir en el lugar donde se encuentra la mujer, siendo escasas las posibilidades de ésta de huir.

Por ejemplo, hasta abril del año 2021 (Ayuntamiento de Mislata, 2021), el espacio designado como P.E.F. del municipio valenciano de Mislata, limitaba enormemente las opciones de protección de las víctimas ante intentos de agresión, por cómo se encontraba configurado arquitectónicamente el mismo:

Figura 29. Plano del antiguo P.E.F. de Mislata.

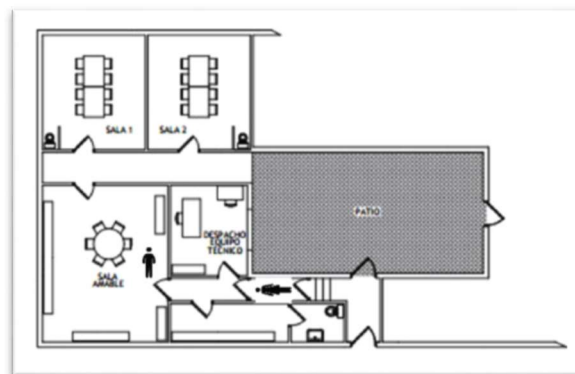


Fuente: plano del P.E.F. de Mislata tomado de Peris Remón & Guardiola García, 2019b.

Se observa cómo existe en el espacio una única vía de entrada y salida, y además éste no cuenta con ningún elemento ni personal de seguridad; por lo que, aunque la víctima pulsase el terminal del Servicio ATENPRO, la reducida distancia entre ella y el agresor, la dificultad de salir del espacio y el tiempo de desplazamiento de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad no evitarían la agresión, fallando por tanto, dos elementos configurados para este fin como son los Puntos de Encuentro Familiar y el Servicio ATENPRO.

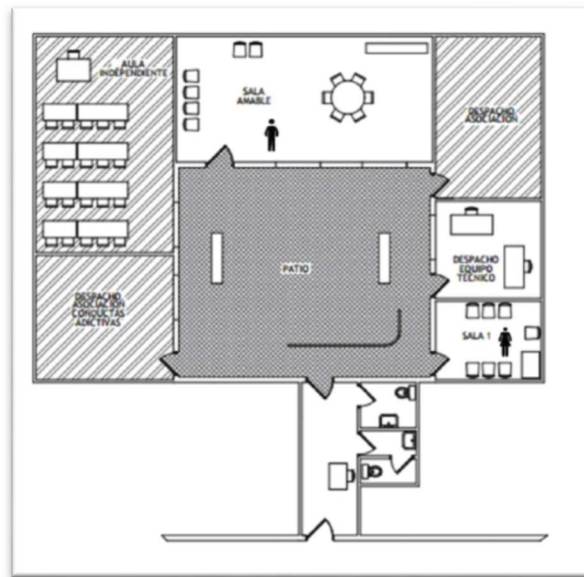
Importa señalar que esta limitación no es una excepción, sino que espacios establecidos como P.E.F en municipios como Manises hasta el año 2017 (Levante-EMV, 2017) y Sagunto empleado en la actualidad, presentan la misma falta de enfoque en la prevención del delito a través del diseño ambiental.

Figura 30. Plano del antiguo P.E.F. de Manises.



Fuente: plano del P.E.F. de Manises tomado de Peris Remón & Guardiola García, 2019b.

Figura 31. Plano del P.E.F. de Sagunto.



Fuente: plano del P.E.F. de Sagunto tomado de Peris Remón & Guardiola García, 2019b.

En este sentido, se evidencia de nuevo cómo el uso del Servicio ATENPRO se encuentra condicionado a atender los vacíos que existen en la protección ya no sólo de las mujeres víctimas, sino también de sus hijas e hijos.

De igual manera, y en lo que respecta a la solicitud del terminal para las hijas e hijos de las víctimas de violencia, y tal y como ya se ha expuesto en el apartado en el que se abordan las especificidades de las menores que cuentan con el Servicio por haber mantenido una relación de maltrato, hay que tener en cuenta que para algunas niñas y niños el tener que portar consigo el terminal de protección puede suponer un estigma y un estresor. Ya no sólo por tener que dar explicaciones y atenderlo en el centro educativo o cuando pasan tiempo con su grupo de iguales, sino porque, además, lleva implícito el tener que hacerse cargo de su propia seguridad.

Además, se considera necesario señalar, como se ha indicado en el punto anterior, que cuando se tramita el Servicio ATENPRO a una o un menor de edad, se convierte en persona beneficiaria directa, por lo que el seguimiento y las comunicaciones se realizan únicamente con ella o con él, no dando traslado en ningún momento sobre el uso que hace del Servicio a su progenitora o tutora legal. Será, por tanto, la niña o el niño quien dé traslado de la información relevante o que considere importante a su madre, incluyendo el hecho de si ha causado baja y ya no cuenta con el terminal activo.

Debiendo subrayarse también que, aunque se tramite el alta por la condición de hija o hijo de una víctima, este expediente no va ligado al de su progenitora, dificultándose el seguimiento de la unidad familiar y la intervención desde una perspectiva integral de la historia de maltrato.

De esta forma, la solicitud del Servicio ATENPRO en estos casos tiene una gran implicación en cuanto a la derivación de responsabilidades a tres niveles.

En una primera instancia, la responsabilidad de protección de la niña o el niño se deriva a su progenitora, ya que debe de ser ella quien inste a la tramitación del Servicio, tras valorar que requiere de una herramienta de protección ante el riesgo de sufrir violencia vicaria. Si bien es cierto que se considera fundamental atender a las necesidades que trasladan las víctimas y a dotarles de un papel activo en la gestión de su propia seguridad (López Rodríguez, 2011), y por ende en la de sus hijas e hijos, pero atendiendo al impacto que la violencia de género tiene en su rol como madres.

Por un lado, la violencia padecida puede generar en las madres sentimientos continuados de miedo e inseguridad por lo que pueda sucederle a sus hijas e hijos, generando en ellas un estado constante de alerta e indefensión, recurriendo a los recursos existentes para tratar de asegurar su protección (Peral, 2018; Plaza y Aleu & Cantera Espinosa, 2015; Vaccaro, 2023); o, por el contrario, pueden mantener la falsa creencia de infravalorar el riesgo que sus hijas e hijos corren tal y como apuntan los datos aportados sobre la percepción de las usuarias en el Servicio ATENPRO, considerando que pese a la violencia que ellas han experimentado, ésta no tiene porqué extenderse a las y los menores, llegando a percibirles incluso como buenos padres e idealizando el rol parental (Bodelón, 2014; Defensor del Pueblo, 2024; Vaccaro, 2023).

Es decir, la afectación derivada de la violencia sufrida genera sesgos en la valoración que la víctima puede hacer de la peligrosidad a la que se enfrentan sus hijos e hijas con respecto al maltratador, por lo que derivar en ella la responsabilidad de esta determinación, puede constituir una negligencia por parte del sistema asistencial y de protección español.

En una segunda instancia, la responsabilidad vuelve a derivarse en las y los profesionales que deben emitir el informe para la solicitud del Servicio ATENPRO atendiendo a lo determinado en el protocolo del mismo (Ministerio de Igualdad, 2010, 2023; Ministerio

de Sanidad, 2012), sin contar con elementos de predicción de la revictimización o instrumentos de valoración del riesgo.

Tal y como indican los estudios, las hijas y los hijos menores, además de sufrir graves riesgos de parecer maltrato directo, son instrumentalizados con el único fin de dañar a sus madres (Defensor del Pueblo, 2024; Imaz Montes & Martínez Vázquez, 2023; Ordóñez Fernández & González Sánchez, 2011; Plaza y Aleu & Cantera Espinosa, 2015), algo que es tenido en cuenta por parte de los equipos profesionales que tienen presente que a la vulnerabilidad de ser menores de edad se une el hecho de ser el medio para infligir dolor a sus progenitoras (Bodelón, 2014; Peral, 2018), lo que puede llevar a activar los mecanismos existentes a su disposición para tratar de reducir los riesgos derivados de la violencia vicaria (Bodelón, 2014), pero desatendiendo si este Servicio es el más idóneo para la niña o el niño.

Y, en tercer lugar, se deriva la responsabilidad de autoprotección en una niña o un niño, que puede llegar incluso a tener 12 años, exigiéndole que, en un momento de estrés y temor, tanto a la posibilidad de sufrir un daño como a la reacción del maltratador (Defensor del Pueblo, 2024), cuente con la capacidad de pulsar el terminal del Servicio ATENPRO y demandar ayuda. Se considera que esta funcionalidad no tiene en cuenta, ya no sólo su edad y por tanto su desarrollo madurativo, sino las consecuencias psicológicas derivadas de la violencia (Imaz Montes & Martínez Vázquez, 2023; Ordóñez Fernández & González Sánchez, 2011; Vidal Palacios et al., 2024), así como la vinculación afectiva que puedan tener con su agresor.

Es por todo esto, por lo que se considera de vital importancia implementar en el Servicio ATENPRO una herramienta estandarizada de valoración, asemejada al modelo de *valoración policial del riesgo* (VPR), que, desde una perspectiva psicosocial y centrada en los indicadores de riesgo de violencia vicaria, contribuya a la realización de valoraciones profesionales que permitan objetivar el impacto y la necesidad del Servicio ATENPRO en niñas, niños y adolescentes, atendiendo al interés superior de la y el menor, y eximiendo a la madre de ser ella quien tome la decisión de si su hija o hijo requiere del Servicio. Sí se entiende que la progenitora debe de tener un papel activo en esta valoración, pero no asumiendo ella la totalidad de la responsabilidad como sucede en la actualidad.

Por otro lado, el actual protocolo del Servicio amplía la posibilidad de que se beneficien del mismo las hijas e hijos de las mujeres víctimas de violencia de género de hasta 25 años (Ministerio de Igualdad, 2023), aspecto valorado positivamente por las mujeres ya que veían limitadas las opciones de protección de sus hijas e hijos cuando éstos alcanzaban la mayoría de edad. No obstante, sí se observa una discrepancia entre esta ampliación y los criterios por los que se rigen los recursos de intervención para la realización de atenciones psicosociales y gestión de medidas de seguridad para familiares de las víctimas de violencia, que se destinan a la víctima y únicamente a sus hijas e hijos menores de edad o familiares con discapacidad dependientes a cargo. Por ejemplo, la red de Centros Mujer 24 Horas de la Comunidad Valenciana, tanto en la descripción del propio recurso como en la memoria de actuaciones del año 2023 recoge cómo las atenciones van dirigidas a las mujeres y a sus hijas e hijos menores, no llevando a cabo intervenciones cuando alcanzan la mayoría de edad (Generalitat Valenciana, 2023). De igual forma sucede con la entrada en la red de Centros Residenciales especializados en la Atención Integral de Mujeres Víctimas de Violencia, que únicamente permiten el acceso a las mujeres acompañadas de sus hijas e hijos, pero siempre y cuando se trate de menores de edad. Es decir, se favorece la posibilidad de gestionar el Servicio ATENPRO atendiendo al riesgo y necesidad de acompañamiento que pueden tener también las hijas e hijos mayores de 18 años, pero esta valoración no viene acompañada de una modificación de los criterios de atención establecidos por los recursos autonómicos, provinciales y locales limitándose las posibilidades de recibir una atención especializada y por tanto, gestionando el Servicio como única alternativa pública para el acompañamiento en su proceso de superación de la violencia.

Por último, señalar que, pese a que la posibilidad de solicitar el terminal para las hijas y los hijos de las mujeres víctimas es una medida que ya viene recogida en el protocolo del Servicio del año 2012 (Ministerio de Sanidad, 2012), sigue denotándose un desconocimiento sobre esta opción entre las y los profesionales, que reclaman medidas concretas de protección para las hijas y los hijos de las víctimas (Marugán Pintos, 2022), pero que apenas realizan solicitudes de alta en el Servicio.

## **CAPÍTULO 7. COORDINACIÓN DE AGENTES INTERVINIENTES.**

La protección y el acompañamiento de las víctimas requieren, para ser eficaces y eficientes, de una adecuada transmisión de información y una coordinación ágil entre los distintos recursos intervinientes.

En este contexto, el Servicio ATENPRO se posiciona como un elemento central en la coordinación de recursos, ya que, por un lado, recibe información directa de las víctimas y la transmite a la entidad local responsable de su seguimiento e intervención; y por otro, desempeña un papel crucial al activar a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en situaciones de riesgo.

Asimismo, el Servicio cuenta con dos aspectos fundamentales: la capacidad de registrar y almacenar el audio de todas las llamadas realizadas a través del terminal, con la posibilidad de utilizarlas como prueba judicial, y el disponer de una base de datos que centraliza todas las comunicaciones e informaciones relacionadas con el expediente de la víctima; lo que refuerza la importancia de revisar si los procedimientos de coordinación y comunicación entre los distintos organismos son eficaces, reglados y fluidos.

Esto cobra especial relevancia si se atiende al hecho de que en la actualidad es únicamente el personal de Cruz Roja, como entidad prestadora del Servicio, quien cuenta con acceso a la dicha base. En este sentido, es importante remarcar que aunque en las condiciones de prestación y en la LOPD se indica que *“los datos de carácter personal suyos o de los menores asociados a su patria potestad, que se recojan a través de la prestación del presente servicio, serán tratados por la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género, dependiente de la Secretaría de Estado de Igualdad y contra la Violencia de Género e incorporados a la actividad de tratamiento “Servicio Telefónico de Atención y Protección a las Víctimas de Violencia contra las Mujeres (ATENPRO)”*” (Ministerio de Igualdad, 2023), la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género no cuenta con acceso directo a dicha información, sino que debe de efectuar consulta para cualquier asunto relacionado con el seguimiento de las usuarias del Servicio .

Si bien es cierto, que se ha previsto paliar esta limitación y está prevista la creación de una nueva plataforma que, además de digitalizar y automatizar todos los trámites

asociados al Servicio, habilitará el acceso a profesionales y responsables de las administraciones locales y servicios especializados, no estando prevista la incorporación de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, ésta no se encuentra todavía en funcionamiento ni se ha previsto fecha para su implementación, por lo que en el marco de esta tesis, nos basaremos en la plataforma actual que aglutina la información del Servicio. Asimismo, y atendiendo a que la descripción de la plataforma ya se ha realizado en capítulos anteriores, se va a focalizar en cómo se gestiona la transmisión de la información y la coordinación entre agentes intervinientes.

Primeramente, es importante identificar el tipo de comunicaciones que pueden desarrollarse en el marco del Servicio y quiénes son los recursos o personas intervinientes en las mismas y cuáles son los canales establecidos, para poder comprender cómo se establecen las posteriores líneas de coordinación. Principalmente son:

- Comunicaciones de la víctima con el Centro de Atención a través del terminal.
- Comunicaciones del Centro de Atención a la víctima a través del terminal.
- Comunicaciones de las referentes territoriales del Servicio a la víctima a través del teléfono móvil personal de la usuaria.
- Comunicaciones de la víctima a través de la línea gratuita 900222292 para comunicar averías, robos o pérdidas en el terminal.
- Comunicaciones de las entidades locales al Servicio ATENPRO a través de correo electrónico o de la línea gratuita 900222292 para consultas relacionadas con los procedimientos del Servicio o situación concreta de alguna beneficiaria.
- Comunicaciones de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad al Servicio ATENPRO a través de la línea gratuita 900222292 para consultas relacionadas con la ubicación o situación concreta de alguna víctima.
- Comunicaciones de las referentes territoriales del Servicio al Centro de Atención o a las entidades locales en relación a la situación de alguna víctima o procedimientos con respecto a su alta o permanencia en el Servicio.

Todas estas comunicaciones son registradas en la plataforma del Servicio, TSP, que, a través de los distintos expedientes creados para cada una de las usuarias, permite aglutinar toda la información para su consulta y la realización de su seguimiento. Asimismo, todas estas comunicaciones son codificadas según el tipo de atención que requieren, facilitando la interpretación de la información que recoge.

Recogida y transcrita la información, desde el Centro de Atención se remite por correo electrónico la información a la referente territorial del Servicio y la entidad local a la que pertenece la víctima, en menos de 24 horas tras el suceso, en un formato de informe de incidencia. Estas incidencias pueden clasificarse según el hecho acontecido en:

- Incidencia por Agresión, en los casos en los que la usuaria comunica una agresión por parte de su expareja o cualquier otra persona.
- Incidencia Prealarma: la usuaria comunica que se percibe riesgo o peligro inminente por posible cercanía o con su expareja o con el entorno de éste.
- Incidencia Sin Respuesta: la usuaria pulsa el terminal del Servicio, pero no responde, por lo que se pasa aviso a FFCCSS, no siendo posible localizar a la usuaria con posterioridad para ver cómo se encuentra.
- Incidencia No Contacto: la usuaria no atiende a las llamadas establecidas en las agendas de seguimiento del Servicio por parte del Centro de Atención.
- Incidencia Emergencia: la usuaria refiere encontrarse en una situación inmediata que requiere de una actuación urgente por parte del ámbito local atendiendo a condiciones de vulnerabilidad.
- Incidencia Atención Psicosocial: la usuaria demanda apoyo por encontrarse en un momento de crisis psicosocial, soledad, ideación o intento autolítico o necesidad de desahogo emocional.
- Incidencia Ingreso Hospitalario: la usuaria comunica encontrarse hospitalizada.
- Incidencia por Traslado: la usuaria comunica cambio definitivo de lugar de residencia a otra localidad.

Es importante señalar que, como se ha expuesto con anterioridad, a cada usuaria se le asignará un número de expediente cada vez que cause alta en el Servicio, lo cual implica que dicho número no constituye una identificación única de la persona beneficiaria, sino que hace referencia a ese expediente concreto. Este procedimiento puede generar, como

se ha indicado, múltiples dificultades a la hora de llevar un adecuado seguimiento sobre el proceso de victimización de la usuaria, de sus factores de riesgo o incluso de la existencia de múltiples agresores, imposibilitando el trazado de un historial de violencia completo.

Otra consideración a tener en cuenta es que, no sólo se produce un cambio en la numeración del expediente cuando la usuaria causa alta en el Servicio tras una baja en el mismo, sino que se realiza también una nueva asignación de expediente al producirse el cambio de municipio de residencia de ésta. Tal y como determinan los diferentes protocolos del Servicio ATENPRO implementados a lo largo de los años, cuando una usuaria trasladase su lugar de residencia a otro municipio, *ésta deberá dirigirse en el plazo de un mes al centro de servicios sociales/servicios de igualdad de la localidad a la que se ha desplazado con la finalidad de que desde dicho centro se confirme el alta en el Servicio* (Ministerio de Igualdad, 2010, 2023; Ministerio de Sanidad, 2012).

En caso de que el nuevo municipio de residencia pertenezca a un convenio de adhesión al Servicio ATENPRO diferente al anterior, se procederá a realizar el traslado de expediente y a la asignación un nuevo número identificativo. Vuelve a resultar complejo obtener una visión global sobre la historia de victimización de la usuaria, ya que, además de que debe de ser la víctima la que se asegure de gestionar su cambio de expediente atendiendo a los Servicios Sociales o Centro municipal de Igualdad, y debiendo de explicar de nuevo la violencia padecida y la situación jurídica y psicosocial en la que se encuentra tras el maltrato, los diferentes protocolos del Servicio ATENPRO no articulan un procedimiento de coordinación entre profesionales para estas circunstancias.

Se aprecia, por tanto, una victimización secundaria derivada de la falta de mecanismos de coordinación entre recursos. Como se ha expuesto, debe de ser la víctima la que dé traslado a su nueva o nuevo referente social en los Servicios Sociales municipales de todo lo acontecido, reviviendo, tanto la historia de violencia, como los pasos logrados para tratar de superarla y en qué punto se encontraba la intervención profesional; pero, además, no está contemplado que desde el Servicio ATENPRO se remita la información relevante de la víctima, así como de su proceso, al nuevo organismo. Con esto, queda sujeto a discrecionalidad de las y los profesionales la iniciativa de contactar con los recursos que atendían previamente a la víctima para conocer la evolución en su proceso de

recuperación, así como las variables de vulnerabilidad o factores protectores que presenta, pero sin que exista ningún procedimiento determinado o exigido.

La obligación que sí presenta el organismo público del municipio de destino de la usuaria para la formalización del traslado es la de cumplimentar una ficha, en la que se requiere información sobre la problemática física o psicológica que presenta la usuaria y cuál es el estado que se percibe de ésta, el núcleo convivencial, la descripción del agresor y de su vehículo así como de la historia de violencia padecida, la situación judicial y si existen medidas sobre hijas o hijos a cargo, así como la valoración policial del riesgo relacionada con la protección de la mujer (Ministerio de Igualdad, 2023).

Resulta llamativo que la solicitud de la valoración policial del riesgo sea requerida a la víctima, teniendo en cuenta las diversas vulnerabilidades que pueden atravesarla y que pueden dificultar la comprensión de lo que se le está requiriendo, y que vuelven a situarla en una posición de responsabilidad en cuanto a la información de su situación de violencia.

Asimismo, cotejado este documento identificado como “FICHA DE DATOS USUARIA” se puede comprobar que es el mismo que debe de cumplimentarse en el momento de solicitud de alta en el Servicio, por lo que se emitiría las mismas preguntas a la víctima sin atender al impacto emocional y sensación de descoordinación entre recursos, y por consiguiente de inseguridad, que esto puede suponer.

Esta pérdida de información, la limitación de contar únicamente con el testimonio de la víctima que puede presentar sesgos en la comunicación por diferentes motivos, así como la necesidad de atenuar la victimización secundaria derivada a la petición continuada de la misma información sobre la violencia sufrida, podría reducirse con la emisión de un resumen de las comunicaciones y actuaciones más relevantes llevadas a cabo por el Servicio ATENPRO. Por ello, se propone que este informe se remita tanto a la entidad de origen de la usuaria para que pueda complementarse con la intervención realizada a nivel municipal, como a la entidad de destino, con el fin de diseñar un nuevo plan de acompañamiento e intervención basado en las necesidades, vulnerabilidades y logros ya existentes y detectados desde la perspectiva técnica. Con esto, no se trata de no dotar de credibilidad a la víctima en sus relatos sobre los procesos vividos, sino de descargarla de

la responsabilidad de coordinar profesionales y, por tanto, intervenciones en *pro* de su recuperación y seguridad.

Asimismo, cabe señalar que el número de expediente asignado corresponde a una numeración propia del Servicio ATENPRO que, como se ha expuesto anteriormente, se indica en el momento de confirmación de alta. Este código o numeración no es la misma que tiene la víctima reflejada en VioGén, lo que puede dificultar el seguimiento de la situación de ésta en el Servicio por parte de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. Si bien es cierto que en VioGén se activa un icono referente a un teléfono en los casos en los que la víctima de violencia de género cuenta con el Servicio ATENPRO activo, no se recoge su número de expediente; por lo que, para cualquier ampliación de información, se requiere de la coordinación con la entidad local o la entidad prestadora del Servicio.

En su defecto, si se pasa el cursor, se puede saber el número de teléfono que tiene el terminal de la usuaria. Anteriormente, esto podía ser de utilidad porque en caso de que la víctima estuviese ilocalizable, se procedía a contactar con ella a través de este teléfono; no obstante, desde el 18/01/2023 se produce un bloqueo de llamadas entrantes a las líneas asignadas para el servicio ATENPRO. Esto se debe a que durante el 2022 se observó un aumento de incidencias por llamadas comerciales a las usuarias del servicio. La implantación de nuevos sistemas automatizados para realizar llamadas comerciales al azar, afectó incluso a líneas totalmente nuevas en el mercado, como era el caso de las líneas de ATENPRO. Ante esto, desde Cruz Roja se solicitó autorización al Ministerio de Igualdad y a la FEMP para proceder al bloqueo de las líneas, siendo únicamente posible contactar con los terminales a través del Centro de Atención del Servicio. Por lo que, se recoge una información de poca utilidad, cuando se podría facilitar la coordinación entre recursos de asistencia y protección incluyéndose en este apartado de VioGén el código asignado en el servicio ATENPRO.

Además, se considera importante mencionar que la actualización de los datos en VioGén relativa a las usuarias que cuentan con el Servicio, se hace de manera periódica y no diaria, por lo que no se trata de una fuente de información actualizada.

Puede presentar cierta lógica que la identificación en el sistema ATENPRO y el sistema VioGén sea distinta, atendiendo a que no todas las beneficiarias del Servicio ATENPRO aparecen reflejadas en VioGén, como puede el caso de las mujeres sin formalización de denuncia, las hijas e hijos beneficiarios, o las víctimas de diferentes formas de violencia no recogidas en la L.O.1/2004, no obstante, esto conlleva ciertas limitaciones en cuanto a la gestión de la información.

En este sentido, si desde el Servicio se remitiese información referente a una agresión, o situación de vulnerabilidad o riesgo que pueda resultar de relevancia para la protección de la usuaria, deberá de ser la o el referente social que la reciba quien se encargue de transmitirla a Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, indicando también a qué persona hace referencia.

A respecto de este procedimiento se considera relevante señalar que, además de no encontrarse regulado en ninguno de los apartados del Protocolo del Servicio ATENPRO (Ministerio de Igualdad, 2010, 2023; Ministerio de Sanidad, 2012), ni en ningún otro protocolo normativo, vuelve a estar sujeto a discrecionalidad del equipo profesional el establecimiento de la coordinación con Policía o Guardia Civil o en la propia víctima, siendo ella la que informe a Fuerzas y Cuerpos de Seguridad de que cuenta con el dispositivo de protección y que además, ha requerido de su uso por una situación de riesgo.

Surge la pregunta de cómo se pretende atender al objeto de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género *de establecer medidas de protección integral cuya finalidad es prevenir, sancionar y erradicar esta violencia*, y al cumplimiento del artículo 32 de esta misma Ley que recoge *la obligación del establecimiento de planes de colaboración y diseño de protocolos que aseguren la globalidad e integralidad de los recursos implicados en la prevención, asistencia y persecución de los actos de violencia*, sin atender a la implicación de todos los agentes intervinientes en el seguimiento de las beneficiarias de un Servicio de protección cuya titularidad es del Gobierno de España, de igual modo que lo es el Sistema VioGén.

Por otro lado, la codificación de los expedientes, las comunicaciones y la remisión únicamente por correo electrónico de toda esta información a los equipos municipales

exige un minucioso control por parte de éstos de los expedientes activos en su localidad, así como de a qué víctima hace referencia cada uno de estos expedientes; de esta forma será posible interpretar la información trasladada por el Servicio ATENPRO e integrarla en las actuaciones llevadas a cabo para el seguimiento de su situación e intervención.

No obstante, el hecho de que la información sea trasladada por correo electrónico genera graves limitaciones que impactan directamente en la protección y asistencia de la víctima. A este respecto hay que indicar que las direcciones de correo facilitadas por cada uno de los municipios adheridos al Servicio ATENPRO corresponden al profesional o la profesional que realizar la solicitud de alta, y es a esa dirección de correo a la que se remitirán todas las comunicaciones relacionadas con el expediente.

Figura 32. Documento A-1: Solicitud de Alta Ordinaria ATENPRO.

**SOLICITUD DE ALTA ORDINARIA**

Centro o Servicio que remite la solicitud

Entidad Local adherida de la que depende\*  OBLIGATORIO

Profesional que realiza el seguimiento de la usuaria

Cargo o función

Teléfono 1  Teléfono 2

Correo electrónico\*  OBLIGATORIO

Dirección postal

Fuente: Protocolo del Servicio ATENPRO (Ministerio de Igualdad, 2023).

Teniendo en cuenta las altas rotaciones del personal de los Servicios Sociales municipales, así como la posibilidad de que se encuentren de baja, vacaciones u otra situación que les ausente temporalmente del puesto de trabajo, surge la preocupación sobre la gestión de la información. Este problema no se da únicamente por la falta de seguimiento de las incidencias remitidas que puede ocasionarse, sino también por la posibilidad de que la usuaria cause baja en el Servicio al no confirmarse la permanencia en el mismo si nadie atiende a los avisos de vencimiento.

En este sentido señalar que, tal y como indica Fornás Chiva (2022), diversos análisis revelan que julio es el mes en el que más probabilidad hay de sufrir violencia de género, siendo éste un mes de periodo vacacional estival en el que se producen ausencias

prolongadas de profesionales que pueden impactar en el seguimiento de las comunicaciones del Servicio ATENPRO.

Asimismo, este cambio de profesional y, por tanto, la pérdida de la información contenida en su correo electrónico sobre los expedientes del Servicio ATENPRO, puede derivar en una falta de conocimiento sobre las actuaciones y situaciones acontecidas con anterioridad, quedando sujeta a la voluntad de las y los profesionales la coordinación con la persona que vaya a encargarse del seguimiento del expediente o de la gestión del Servicio en el municipio. Es decir, la falta de procedimientos estipulados sobre la coordinación municipal del Servicio ATENPRO, los recursos mínimos que deben de garantizar los municipios para la gestión del Servicio, y la inexistencia, por el momento, de una base de datos que aglutine toda esta información y sea accesible a los equipos profesionales municipales compromete gravemente la eficacia del Servicio, así como provoca una victimización secundaria derivada de la falta de atención y transmisión de la información sobre la situación de la víctima.

Por otro lado, aunque se prevé una mejora de estos procesos con la implantación de la nueva plataforma del Servicio ATENPRO, las medidas introducidas siguen presentando una limitación fundamental: la imposibilidad de acceso a la misma de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

Resulta llamativo que, siendo una de las principales funciones del Servicio el proporcionar seguridad y favorecer la activación de los recursos de protección ante situaciones de emergencia relacionadas con la violencia padecida (Ministerio de Igualdad, 2010, 2023; Ministerio de Sanidad, 2012), no se integre a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en los organismos a los que transmitir directamente la información del Servicio. Hay que tener en cuenta que el Servicio ATENPRO aglutina gran cantidad de información sobre la situación de vulnerabilidad y riesgo de la víctima, ya que mantiene comunicación continua con ésta, conociendo cómo se encuentra, qué aspectos le preocupan o qué percepción tiene sobre su seguridad o la confianza en el sistema; información de suma relevancia para poder rediseñar sus planes de protección, emitir una nueva VPR o intensificar el seguimiento.

Además, se considera necesario que Fuerzas y Cuerpos de Seguridad puedan conocer las actuaciones realizadas que impactan directamente en la protección de la víctima, como

pueden ser las prealarmas, o las incidencias por agresión comunicadas a posteriori a través del terminal, pero no denunciadas formalmente; y por el momento la única opción es que los Servicios Sociales municipales les den traslado de ello. Por este motivo, desde las Unidades de Coordinación de Violencia sobre la Mujer, y desde el propio Servicio, se insta a la celebración de mesas de coordinación interdisciplinar en los municipios, que refuercen las líneas de comunicación, y puedan agilizar la transmisión de informaciones sobre los expedientes del Servicio ATENPRO entre los organismos intervinientes.

No obstante, lo conveniente sería la creación de una plataforma que integrase toda la información relativa a la situación de la víctima, y que pudiese ser consultada por todos los recursos y organismos intervinientes, más aún, si estos son organismos públicos oficiales, ya que las diversas limitaciones expuestas en cuanto a la coordinación de las informaciones del Servicio evidencian una brecha en la continuidad de las intervenciones y las posibilidades de desarrollar estrategias de prevención desde la perspectiva criminológica.

Asimismo, y considerándose una irresponsabilidad por parte del sistema de protección y asistencia, se observa cómo se sitúa a la víctima en el centro de la coordinación de su propia seguridad y proceso de recuperación. Es la víctima la que, a falta de mecanismos de coordinación garantistas, informa a los diferentes recursos sobre las atenciones recibidas, las exposiciones al riesgo identificadas, los recursos a los que asiste y en qué situación se encuentra jurídica y emocionalmente. Además, se debe señalar que esta coordinación la realiza encontrándose en un proceso de grave afectación emocional, que puede estar caracterizado por una normalización o minimización de las situaciones de riesgo por la sobreexposición que ha vivido a la violencia (Lorente-Acosta, 2008; Echeburúa, et al., 2002; Echeburúa & Amor, 2024; Vidal Palacios et al., 2024), por lo que su información puede estar sesgada y no ser todo lo veraz que se requiere para adecuar la continuidad de la atención psicosocial y las acciones de protección.

Se extrae, por tanto, que la configuración actual del Servicio ATENPRO posiciona a la víctima como responsable de su propia seguridad y la de sus hijas e hijos, siendo ella la responsable de pulsar el terminal ante situaciones de riesgo, valorar la idoneidad de que puedan tenerlo las y los menores a su cargo, trasladar la información a los diferentes recursos intervinientes en su situación de violencia e informar al Servicio sobre todo lo acontecido.

## **CAPÍTULO 8. ATENPRO DESDE UNA PERSPECTIVA INTERSECCIONAL: RETOS Y LIMITACIONES.**

Analizado el impacto que puede tener el Servicio ATENPRO como herramienta de protección y mecanismo de acompañamiento en la recuperación de las víctimas, se hace necesario evaluar si su eficacia es igual en todas las personas beneficiarias o si, por el contrario, existen variables que pueden condicionar la eficacia del recurso; es decir, ¿cuenta el Servicio con un enfoque interseccional que permita su adaptación según el perfil de la víctima?

Este concepto de interseccionalidad fue introducido por Kimberlé Crenshaw en 1995, quien propuso un análisis más complejo de las desigualdades, considerando cómo diferentes estructuras de opresión tales como la raza, el género, la orientación sexual, la discapacidad o la clase social, entre otras, interactúan simultáneamente en la vida de las personas, generando formas diferenciadas de vulnerabilidad y resistencia ante la violencia (Expósito Molina, 2012). Este enfoque resulta, por tanto, esencial si se pretende diseñar e implementar medidas de protección eficaces que atiendan a los diferentes perfiles de víctimas y a las múltiples formas de violencia que padecen (Guzmán Ordaz & Jiménez Rodrigo, 2015; Larrauri, 2006).

Durante el desarrollo de la presente tesis, se ha evidenciado cómo la protección y atención de las víctimas de violencia no es igual de garantista en todas las circunstancias, observándose, ya no sólo diferencias en cuanto a los recursos existentes de los que se pueden beneficiar las mujeres y sus hijas e hijos, sino también en su acceso. Además, se ha evidenciado cómo el abordaje de la violencia machista sigue estando sujeto a discrecionalidad profesional, lo que perpetúa aún más estas desigualdades.

La Ley Orgánica 1/2004, que sustenta las políticas contra la violencia de género en España, se fundamenta en un feminismo oficial que atribuye la violencia a la subordinación estructural de las mujeres por razón de género (Guzmán Ordaz & Jiménez Rodrigo, 2015; Larrauri, 2006). Sin embargo, este planteamiento ha sido señalado desde la criminología por su carácter universalista, al homogeneizar a las víctimas, ignorando las intersecciones con otros factores relevantes en cuanto a su riesgo de victimización

como la clase social, la edad, la etnia, el estatus migratorio o la religión (Larrauri, 2006; López Rodríguez, 2011; Rituerto González, 2023).

En el caso del Servicio ATENPRO, su enfoque centrado en el género ha limitado su capacidad para abordar la diversidad de realidades de las mujeres beneficiarias, y adaptarse para reducir la vulnerabilidad o el riesgo.

Por ejemplo, los procedimientos homogéneos pueden invisibilizar las vulnerabilidades específicas de mujeres migrantes en situación administrativa irregular, quienes enfrentan barreras adicionales como la falta de redes de apoyo, el desconocimiento del idioma y el temor de enfrentarse a una orden de expulsión (Antón García, 2013; López Rodríguez, 2011).

De igual forma sucede con la falta de atención a la brecha de género en las mujeres más mayores, que exige mejorar la accesibilidad del Servicio ATENPRO (Aretio Romero et al., 2023) si se pretende fomentar su uso y reducir el malestar que ocasiona la falta de comprensión del funcionamiento del terminal. Señalar que, en las entrevistas realizadas en el marco de esta tesis a diferentes profesionales se pone de relieve esta limitación, ya que uno de los motivos por los que desaconsejarían el servicio ATENPRO por considerarlo de poca utilidad sería ante mujeres mayores que no cuenten con capacidad para su manejo.

Si bien el enfoque actual del Servicio es comprensible, dado que se alinea con las medidas contempladas en la Ley Orgánica 1/2004, resulta evidente la necesidad de su adaptación.

La incorporación de este enfoque interseccional plantea un desafío para los recursos como el Servicio ATENPRO, ya que demanda una mayor complejidad en la identificación de desigualdades y una adaptación de las acciones y protocolos a los perfiles específicos de las víctimas (Expósito Molina, 2012; Rituerto González, 2023), situando a cada mujer en el centro del proceso asistencial, considerando su entorno psicosocial y trabajando desde una perspectiva interdisciplinar para mejorar su autonomía y empoderamiento (Aretio Romero et al., 2023) y potenciar su protección ante distintas formas de victimización.

Asimismo, pese a que se han realizado diversas adaptaciones para incorporar un abordaje interseccional, las políticas públicas continúan presentando limitaciones en esta transversalización, lo que se traduce en la perpetuación de privilegios y desigualdades

entre las propias mujeres y en la falta de acceso equitativo a los recursos de protección (Lombardo & Agustín; 2016).

Por ello, es imprescindible que el Servicio ATENPRO adopte una perspectiva que integre las múltiples dimensiones de la vulnerabilidad, garantizando así una protección más inclusiva y equitativa para todas las mujeres, niños y niñas beneficiarias del mismo.

### **8.1. Progresos en la adaptación del Servicio ATENPRO.**

Evidenciada esa falta de transversalización del enfoque interseccional, sí se considera necesario señalar los avances que se han implementado a lo largo de los años en el Servicio para tratar de mejorar la accesibilidad y atención de las mujeres beneficiarias atendiendo a variables personales o contextuales que pueden incrementar su vulnerabilidad y riesgo.

Cabe indicar que estas adaptaciones no pueden referenciarse porque no existe documentación, más allá de las comunicaciones diarias entre la prestadora del Servicio y las administraciones locales, o de lo expuesto en diferentes jornadas de trabajo dirigidas a profesionales y que se han venido desarrollando en algunos territorios, tales como las mencionadas en capítulos anteriores en la provincia de Valencia los años 2017, 2018, 2020, 2022 y 2023.

Los avances introducidos más destacados para la atención de diversas dificultades que incrementan la vulnerabilidad han sido:

- Ampliación del contrato de comunicación y conectividad: Se establecieron acuerdos con múltiples operadoras telefónicas para resolver los problemas de cobertura que dificultaban o impedían la comunicación a través del terminal en zonas aisladas o con escasa señal. Además, se implementó la posibilidad de instalar un servicio de teleasistencia domiciliaria gratuito en los hogares donde no fuera posible subsanar estos problemas, asumiéndose desde el Servicio el coste de instalación de la línea telefónica en caso de ser necesario.
- Coordinación con servicios de emergencia autonómicos: En 2016, se firmaron acuerdos con los Servicios de Emergencia del 112 para garantizar la comunicación con el Centro de Atención del Servicio ATENPRO en situaciones

de fallo o falta de cobertura. Estos acuerdos permitieron la derivación automática de las llamadas realizadas al 112 desde los terminales de ATENPRO al Centro de Atención mediante un proceso de identificación automática de los IMEI asociados a estas líneas telefónicas.

- Mejora tecnológica de los terminales del servicio: Se actualizaron los dispositivos para incrementar su discreción, optimizar las capacidades de geolocalización y extender la duración de la batería, favoreciendo así la operatividad del Servicio en situaciones críticas y reducir el estigma o malestar trasladado por algunas mujeres por su antigüedad o apariencia.
- Adaptación tecnológica para mujeres con discapacidad auditiva mediante terminales SOTA: Se desarrollaron terminales específicos que facilitan la comunicación con el Centro de Atención mediante sistemas de mensajería adaptados, asegurando la accesibilidad de este colectivo.
- Incremento de la accesibilidad para personas con diversidad funcional:
  - Se aumentó el tamaño de la tipografía en los terminales y se mejoró la visibilidad de la pantalla mediante el uso de colores contrastantes.
  - Se implementó un botón físico para la atención de llamadas entrantes, en lugar de depender exclusivamente de la interacción táctil en la pantalla para aquellas personas con discapacidad física.
  - Se habilitó un botón virtual de alarma en la pantalla y un botón alternativo de alarma sensible, diseñado para personas con discapacidad física o movilidad limitada.
- Servicios de interpretación y traducción:
  - Se amplió el apoyo de interpretación telefónica mediante la contratación de un servicio especializado que permite la asistencia en diversos idiomas de manera presencial, telefónica o por videoconferencia.
  - La documentación del servicio fue traducida a las lenguas cooficiales del Estado y a los idiomas alemán, árabe, búlgaro, chino, farsi, francés, inglés, italiano, portugués, rumano, ruso y ucraniano.

- Bloqueo de llamadas no deseadas: Se implementó un sistema de bloqueo de líneas para evitar llamadas comerciales al terminal, con el objetivo de reducir el malestar y sensación de inseguridad percibida por las usuarias.
- Formación especializada para el personal de atención: Se desarrollaron programas de formación para el personal técnico y voluntario del Servicio ATENPRO, abordando tanto aspectos jurídicos básicos sobre la problemática de la violencia machista como estrategias para intervenir en diferentes formas de violencia basada en género.

Estas mejoras, enfocadas en potenciar la accesibilidad y eficacia del Servicio, son indiscutiblemente necesarias para tratar de dar respuesta a limitaciones que comprometen la seguridad de las víctimas, pero se han centrado fundamentalmente en progresos tecnológicos de los dispositivos de comunicación y de su funcionamiento, no abordando en profundidad la flexibilización de los procesos para dar respuesta a las necesidades de las beneficiarias y evitando la homogeneización de las atenciones prestadas.

## **8.2. Necesidad de una transformación del Servicio.**

Mantener la idea de que la violencia hacia las mujeres se reduce a la desigualdad de género como único factor, limita la posibilidad de realizar ese análisis en mayor profundidad (Larrauri, 2007), considerando factores adicionales que permitan desarrollar medidas más eficaces de prevención y abordaje de la violencia.

Puede parecer que esto presenta discrepancia con los planteamientos de las teorías feministas que sustentan la violencia como manifestación de la desigualdad estructural entre hombres y mujeres (Amorós & De Miguel, 2005); no obstante, es el mismo movimiento feminista el que invita a realizar un análisis crítico del abordaje que se hace de esta violencia, reivindicado la necesidad de desafiar la homogeneidad, y de reconocer y atender las diferencias en las experiencias de violencia y discriminación padecidas por las mujeres (De Miguel Álvarez, 2005).

Asimismo, el Comité de la CEDAW (Recomendación General 35, 2017, párr. 12; Recomendación General 28, 2017, párr. 18), reconoce que la violencia por razón de género puede afectar a las mujeres en distinta medida, o en distintas formas, por lo que se requiere de respuestas adecuadas atendiendo a estas diferencias.

Es imperativo, por tanto, considerar las situaciones que incrementan la vulnerabilidad a la victimización por razón de género para la transformación del Servicio y el diseño de procedimientos flexibles que incorporen esta visión interseccional, siendo conscientes de que los avances alcanzados hasta el momento no han posibilitado todavía que las tecnologías puedan adaptarse automáticamente a la diversidad de la violencia de género y a su variabilidad de circunstancias y constantes cambios (Rituerto González, 2023).

Para ello, y a partir del análisis del actual funcionamiento del Servicio y de sus diferentes protocolos (Ministerio de Igualdad, 2010, 2023; Ministerio de Sanidad, 2012), se valora como urgente una revisión de los siguientes aspectos.

Por un lado, se considera necesaria la incorporación de la perspectiva de infancia, atendiendo a las características concretas de esta etapa de la vida y a su especial vulnerabilidad, y garantizando el respeto y la protección de los derechos de las niñas y niños beneficiarios. Para ello, avances significativos serían la flexibilización de las obligaciones del Servicio comprendiendo que cuentan con menor capacidad de organización y compromiso que las personas adultas (Pedreira Massa & Martín Álvarez, 2000; Zacarés González et al., 2009), la dotación de otras alternativas más discretas que puedan sustituir al terminal de protección como relojes o pulseras digitales, y el establecimiento de procesos de seguimiento y valoración de la idoneidad del Servicio acordes a la situación concreta de cada menor. Esto último no puede realizarse sin el compromiso por parte de los recursos de la Administración de una intervención psicosocial especializada en infancia y juventud que les acompañe durante el proceso de superación de la violencia.

También, y como se ha mencionado en apartados anteriores del documento, los recursos de asistencia y protección a víctimas carecen de atención a las variables culturales que pueden influir en el mantenimiento y en la superación de la violencia. Esta falta de incorporación de la perspectiva cultural provoca una desigualdad significativa en comparación con otras víctimas, tanto por la limitación en la comprensión y comunicación atendiendo a las barreras idiomáticas, como por dificultades en el adecuado seguimiento por parte de las instituciones (Antón García, 2013).

En este sentido, y pese a los intentos del Servicio de adaptarse a las diferentes nacionalidades de las beneficiarias, al menos, en cuanto a la traducción de la documentación, se sigue considerando necesario reforzar la perspectiva intercultural.

Para ello, sería recomendable, la incorporación de mediadoras interculturales que puedan acompañar a las mujeres migrantes con mayores dificultades de inclusión; especialmente teniendo en cuenta que la ampliación del Servicio a todas las tipologías de violencia que recoge en Convenio de Estambul (2011) permite la gestión del mismo para víctimas de mutilación genital, matrimonios forzosos y crímenes de honor (Ministerio de Igualdad, 2023), tipologías delictivas con un marcado carácter cultural. Además, sería fundamental que los equipos profesionales recibiesen formación en violencia de género con enfoques interseccionales para ofrecer una atención adecuada y sensible a las necesidades de las mujeres migrantes (Movimiento por la Paz, 2024), eliminándose cualquier estereotipo o prejuicio.

Por otra parte, y atendiendo a los avances alcanzados tras la incorporación de la inteligencia artificial a la protección y asistencia a las víctimas (Rituerto González, 2023), poder implementar sistemas de interpretación inmediata favorecería la comunicación y reduciría las desigualdades en cuanto al acceso a las prestaciones del Servicio, ya que las mujeres que presentan una significativa barrera idiomática no pueden disponer del mismo para desahogo emocional o solicitud de acompañamiento, o al menos, no con la misma eficacia. De igual forma, se considera que disponer de funcionalidades como las que presenta el sistema “Bindi” que determina el estado afectivo de la usuaria teniendo en cuenta sus circunstancias e información de su contexto, en especial las características de la voz para detectar emociones relacionadas con el miedo (Rituerto González, 2023) podría ser de gran utilidad para identificar situaciones de riesgo y evitar el establecimiento de palabras de seguridad que pueden ser olvidadas con facilidad; así como para complementar la información necesaria para valorar situaciones de riesgo cuando la usuaria pulsa el terminal pero no hay respuesta.

Otra variable a tener en cuenta es la exclusión social, especialmente cuando deriva en la situación de sinhogarismo de las víctimas, lo que les expone a una mayor violencia y discriminación (Accem, 2024; INE, 2012), además de a una total invisibilización.

Las mujeres en esta situación, suelen tener además asociadas otro tipo de patologías o dependencia que dificulta aún más si cabe su acceso a los recursos y el mantenimiento de una intervención continuada. Esto también impacta en el mantenimiento del Servicio ATENPRO; bien porque el compromiso con la atención puede no ser muy férreo, lo que impide el seguimiento por parte de las entidades locales e incluso la renovación de

permanencia en el Servicio, o bien porque suele ser complicado que puedan atender a las obligaciones por no disponer del terminal con suficiente batería o encendido, o por enfrentarse a robos continuados del mismo por esta misma situación de vulnerabilidad. En este sentido, además de considerar necesaria la flexibilización de las exigencias establecidas para las usuarias, se valora como imprescindible poder dotar de un dispositivo más discreto a estas mujeres como una pulsera o un reloj, que además de poder ser más fácil de esconder para evitar su hurto, cuente con una mayor autonomía.

La especial atención a las mujeres con discapacidad también merece una revisión, ya que, aunque se dispone del terminal SOTA, y de adaptaciones cromáticas de la pantalla del terminal o pulsadores externos para hacerlo más accesible, se observan dos limitaciones fundamentales que no están siendo tenidas en cuenta. Por un lado, el protocolo del Servicio no contempla la contratación de signantes para garantizar una adecuada explicación durante la entrega del terminal; sino que, ésta está sujeta a acuerdos de colaboración entre entidades del tercer sector, pero sin un procedimiento que garantice la incorporación de intérpretes de signos. Por otro lado, pese a que se han traducido en varios idiomas las guías y toda la documentación del Servicio, tratando de favorecer de esta forma su accesibilidad, no se ha realizado la adaptación de esta documentación al braille, impactando directamente en aquellas mujeres que presentan ceguera o discapacidad visual.

Un aspecto que también es necesario atender es el hecho de que conforme se fomenta el empoderamiento y la autonomía de las mujeres, éstas comienzan a sentirse sujetos activos de su propio cambio, y pueden producirse discrepancias entre las líneas de intervención establecidas por los recursos. Conforme avanza la superación de la violencia aumenta la capacidad de toma de decisiones y la necesidad de demandas más concretas y específicas desde una postura más crítica con las atenciones recibidas (Peris Remón & López Agües, 2022), pudiendo percibir que los procedimientos establecidos, en la mayor parte de las ocasiones generalistas, no se ajusten a sus necesidades y dejen de valorar el Servicio como algo útil.

Esto puede ser percibido en ocasiones como una falta de adhesión de la víctima al itinerario de intervención o a las obligaciones que conlleva el Servicio, sin hacer el análisis profundo de que quizá el Servicio no está dando a la mujer lo que ella necesita

para mejorar su seguridad y afrontamiento de la violencia, requiriéndose un acompañamiento más ajustado a su idiosincrasia.

Asimismo, señalar que no sólo el Servicio ATENPRO requiere una revisión en cuanto a su accesibilidad, sino toda la estructura sobre la que se sustenta; incluyendo infraestructuras, procedimientos o trámites. Por ejemplo, se observa cómo las mujeres con discapacidad física siguen encontrando importantes limitaciones en el acceso a determinados centros públicos, por las barreras arquitectónicas todavía presentes en muchos espacios; o cómo la digitalización de la Administración no ha hecho más que acrecentar desigualdades existentes en el acceso a los recursos y excluir a las mujeres más vulnerables (Peris Remón & López Agües, 2022), que en ocasiones no cuentan ni con los medios, ni con la capacidad para realizar los trámites más sencillos como puede ser la demanda de una cita para solicitar el Servicio ATENPRO o informar de un traslado de expediente.

### **8.3. Un Servicio sensible a las personas beneficiarias: propuesta de adaptación para mejorar la interseccionalidad en la atención.**

La atención adecuada y especializada a las personas en situación de vulnerabilidad requiere un enfoque basado en la identificación precisa de las circunstancias y variables que incrementan su riesgo. Esto implica reconocer los factores determinantes que afectan a cada persona beneficiaria, de modo que puedan ser considerados en su proceso de acompañamiento y en la valoración de posibles situaciones de riesgo. Esta identificación no debe concebirse como un etiquetado, sino como un mecanismo para garantizar que ciertos aspectos críticos no sean desatendidos y que la intervención por parte de las y los profesionales incorpore las adaptaciones necesarias para su abordaje.

Desde la ampliación de las tipologías de víctimas en 2024, se hace especialmente relevante clasificar a las personas beneficiarias del servicio según el tipo de violencia sufrida. Esta clasificación no busca establecer jerarquías en términos de gravedad, sino reconocer que el impacto, las necesidades y los riesgos de revictimización pueden variar significativamente. Por ejemplo, una mujer víctima de agresión sexual por parte de un vecino puede enfrentar un riesgo elevado de revictimización debido al conocimiento que el agresor tiene de su entorno, domicilio y rutinas. Este riesgo contrasta con el de una

mujer que ha sufrido mutilación genital femenina, cuyo contexto de agresión responde a factores culturales y comunitarios diferentes, o el de una mujer agredida sexualmente por un desconocido, atendiendo a la noción de oportunidad (Arenas-García, 2017)

Asimismo, las necesidades de estas mujeres y las motivaciones por las cuales podrían solicitar el Servicio ATENPRO serán también distintas, lo que refuerza la importancia de un abordaje individualizado que responda, tanto a las particularidades de cada caso, como a las necesidades específicas de protección y apoyo.

Si bien está prevista la implantación de una nueva aplicación informática que incorpore inteligencia artificial y la puesta en marcha del Centro Estatal de Coordinación contra la violencia machista que integrará el Centro de Atención del Servicio ATENPRO, lo que puede suponer el desarrollo de mejoras para el abordaje de la interseccionalidad, se considera que el sistema actual podría ser optimizado para atender a estas variables.

El actual Centro de Atención del Servicio ATENPRO, gestionado por Cruz Roja, permite diferenciar entre llamadas o alarmas de teleasistencia para personas mayores y correspondientes a ATENPRO. Esta diferenciación se realiza a través de un sistema visual basado en colores, que indica a qué servicio pertenece la persona usuaria.

Si esta codificación por colores fuera extrapolable a la identificación de otras variables tales como “usuaria menor de edad”, “usuaria con dificultad idiomática”, o “usuaria con discapacidad cognitiva”, la respuesta facilitada desde el Centro podría ser especializada desde el primer momento de la comunicación, permitiéndose de esta forma la creación de equipos multidisciplinares de atención con perfiles de especialización diversos que pudieran dar respuesta a las diferentes especificidades de las víctimas.

Esto permitiría el avance hacia un modelo de atención centrado en garantizar una respuesta adecuada y segura a las diferentes formas de violencia y vulnerabilidad que afectan a las personas usuarias, evitando la homogeneización de los procesos de atención.

## **CAPÍTULO 9. CAMBIO DE PARADIGMA: ATENPRO COMO RESPUESTA AL CONVENIO DE ESTAMBUL.**

La entrada en vigor del actual protocolo que regula el funcionamiento del Servicio ATENPRO y que fue aprobado el 23 de octubre de 2023 (Ministerio de Igualdad, 2023), se pone en marcha de manera efectiva el 16 de enero de 2024.

Esta modificación se enmarca en la publicación del Real Decreto 1042/2021, del 23 de noviembre, por el que se otorga una subvención a la FEMP, financiada con los Fondos Europeos *Next Generation EU*, y dotada de 32.676.000 € para el desarrollo de una serie de actuaciones de mejora del Servicio, siendo el aspecto más relevante, la ampliación del perfil de personas que pueden beneficiarse del mismo, atendiendo a diferentes tipologías de violencia por razón de género.

Tal como establece la introducción del mismo protocolo *“con el fin primordial de proteger los derechos de las mujeres y dar cumplimiento al Convenio de Estambul, a las medidas y ejes establecidos en la Estrategia Estatal para combatir las Violencias Machistas 2022-2025 y al resto de disposiciones normativas nacionales e internacionales, así como a la demanda social y a la adaptación de las necesidades reales de las personas usuarias, el Servicio Telefónico de Atención y Protección amplía su ámbito operativo para prestar servicio a las víctimas de todo tipo de violencias contra las mujeres”* (Ministerio de Igualdad, 2023).

Esta modificación supone la ampliación de los tipos de víctimas a los que puede dirigirse el Servicio, incorporándose aquellas que víctimas de las siguientes formas de violencia: violencia de género según lo determinado por la LOVG; acoso sexual, agresión sexual, *stalking*, trata y explotación sexual, mutilación genital femenina y matrimonios forzosos. Asimismo, se incluye cualquier manifestación de violencia ejercida por hombres en el entorno familiar y los crímenes de honor, y otras formas de violencia padecidas por las mujeres como el aborto y la esterilización forzosa; formas de violencia invisibilizadas y poco abordadas hasta el momento en nuestro país.

La ampliación de su ámbito operativo ha supuesto un gran avance y el cumplimiento de las recomendaciones realizadas a nivel internacional (GREVIO, 2020), provocando, además, una positiva acogida entre profesionales, tal y como evidencian las entrevistas realizadas en el marco de la presente tesis. Las opiniones trasladadas muestran consenso sobre la importancia de atender a todas las tipologías de víctimas evitando generar agravios comparativos entre ellas, considerando que todas pueden encontrarse en situación de vulnerabilidad y requerir de protección y acompañamiento, debiendo de tener derecho a los mismos recursos. Asimismo, se destaca la posibilidad de disponer del Servicio para *“violencias sobre la mujer en entornos íntimos, en los que la mujer conoce y tiene vínculos familiares con los agresores, ya que, en estos casos, la necesidad de proximidad del recurso, de intervención y de protección, han de ser especialmente intensos”* (E.1).

No obstante, siendo conscientes de las limitaciones todavía existentes en la atención a las víctimas de violencia de género tras dos décadas de la entrada en vigor de la Ley Orgánica 1/2004, se puede presuponer que la existencia de recursos de atención integral para el abordaje de las diferentes formas de violencia contempladas en el Convenio de Estambul, será todavía más limitado.

En este sentido, sería complicado mantener la concepción actual que se tiene del Servicio ATENPRO como herramienta adicional de seguridad y acompañamiento, integrada en una red de agentes intervinientes y programas de atención especializados en los que participa la víctima; ya que, en algunas de las formas de violencia contempladas, estos recursos o programas de atención son inexistentes o están poco implementados.

Esto presenta un cambio de paradigma, en el que el Servicio ATENPRO deja de ser una herramienta adicional, convirtiéndose en el recurso principal de atención, acompañamiento e intervención a las víctimas de determinadas formas de violencia machista; desplazando como objetivo principal la atención a la urgencia ante la revictimización, y enfatizándose la importancia de contar con recursos especializados en el acompañamiento durante la restauración y recuperación del daño y la violencia padecidas.

En este sentido, es importante atender al hecho de que incluir como posibles usuarias del Servicio a víctimas de mutilación genital, esterilización forzada, violencias sexuales, o crímenes de honor hace replantear que la demanda principal de estas mujeres no sea la

intervención inmediata ante situaciones de riesgo, sino la necesidad de mejorar su empoderamiento y autonomía contando con un seguimiento especializado y con la posibilidad de ser atendidas desde una perspectiva psicosocial las 24 horas del día.

Es decir, la emergencia se sitúa en un segundo plano, ya que, o son violencias que ya han sido padecidas, como es el caso de las mujeres mutiladas genitalmente, o en las que el riesgo de revictimización es muy escaso por la tipología delictiva o por la relación con el victimario, siendo un ejemplo de ello las víctimas de agresión sexual perpetrada por un desconocido, que pese a tener una gran afectación en la víctima y requerir de una intervención especializada, tendría escasas posibilidades de revictimización por el mismo agresor, al tratarse de una violencia sufrida de manera aleatoria.

Si bien es cierto que, todavía los datos sobre estas solicitudes indican que el número de mujeres beneficiarias víctimas de diferentes formas de violencia que no sean la contemplada en la L.O.1/2004 es un número reducido, según declaraciones del Ministerio en diversas jornadas de trabajo, se prevé alcanzar las 50.000 altas, por lo que la especialización va a ser algo fundamental.

Con esto, además de reflexionar sobre la especialización que van a requerir los equipos profesionales, en la línea de las reflexiones planteadas por una de las entrevistadas en el marco de la tesis, que señala que “sería necesario también dotar de más recursos al propio servicio, y dotar de mayor especialización al mismo, para que la respuesta siga siendo lo más adecuada y no se desvirtúe... profesionales formadas en todos los tipos de violencia para dar a las mujeres usuarias una respuesta adecuada a cada situación” (E.4), cabe plantearse si los recursos públicos existentes son suficientes para dar una respuesta integral a las víctimas.

### **9.1. Solidez del sistema de atención y protección ante las Violencias Machistas.**

Como se ha ido exponiendo a lo largo de la presente tesis doctoral, el Servicio ATENPRO presenta como requisito fundamental que la persona usuaria se encuentre participando en programas de atención especializada para mejorar su seguridad y superación de la violencia, e incluso, que esta intervención se haya iniciado antes de que pueda beneficiarse del Servicio (Ministerio de Igualdad, 2023).

No obstante, es necesario analizar si el sistema de asistencia se encuentra preparado para dar cumplimiento a este requisito, asegurando a las víctimas intervenciones especializadas ante las diferentes formas de violencia padecidas, especialmente atendiendo a las motivaciones por las que puede ser gestionado centradas en ese acompañamiento en la recuperación.

El Pacto de Estado contra la Violencia de Género (2017), reconoce que son las Comunidades Autónomas quienes tienen las competencias de la asistencia social a las mujeres víctimas de violencia de género y de sus hijos e hijas; y que son las administraciones autonómicas quienes deben de garantizar el diseño de acciones dirigidas a la prevención, atención y reparación ante la violencia. En esta línea, todas las comunidades autónomas y Ceuta y Melilla, cuentan con un protocolo de coordinación interinstitucional en materia de violencia de género.

Asimismo, algunas comunidades, han desarrollado normativas propias para el abordaje de esta violencia; o para la protección de las víctimas de trata o ante la mutilación genital femenina, tratando de ampliar las medidas y garantías recogidas en el marco estatal.

En lo que respecta a la Comunidad Valenciana, se dispone de la *Ley 7/2012, de 23 de noviembre, integral contra la violencia sobre la mujer en el ámbito de la Comunitat Valenciana*, así como de un protocolo específico ante la mutilación genital femenina, pero surge la duda de si se cuenta con recursos de asistencia especializados accesibles para las víctimas que aborden el impacto de las diferentes formas de violencia machista, o, por el contrario, se requiere de una ampliación de esta red.

El análisis de los recursos implementados en Comunidad Valenciana para el abordaje de estas formas de violencia, evidencia que, pese a que en el capítulo I del Título IV de la *Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía de la Libertad Sexual*, recoge en su artículo 35. Servicios de asistencia integral especializada y accesible que “se garantizará la disponibilidad de estos servicios a través de la previsión de un número suficiente de centros, con personal suficiente y cualificado, y de un reparto equitativo de los mismos que asegure la accesibilidad a las mujeres de las zonas rurales y alejadas de los núcleos urbanos de gran densidad”, siguen siendo extremadamente limitados e inaccesibles; especialmente cuando se trata de formas de violencia machista más allá de la violencia en la relación de pareja.

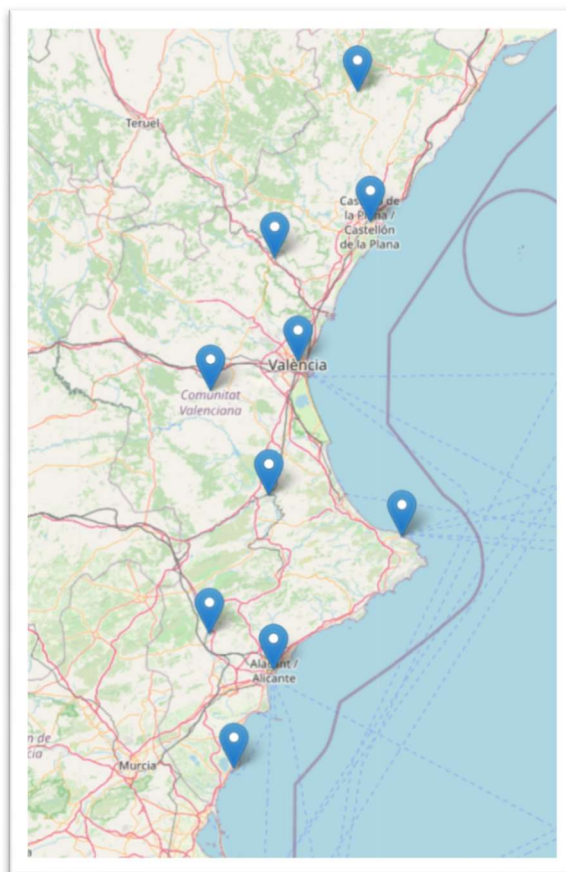
A fecha de octubre de 2024, la apertura de los tres centros de crisis previstos en la Comunidad Valenciana seguía pendiente, estando únicamente habilitada la línea telefónica, atendida por profesionales del Centro Mujer 24 Horas, así como las atenciones que ya se venían prestando por este mismo centro, pero sin encontrarse operativo el recurso específico que determina la legislación para víctimas de violencia sexual (ElDiario.es, 2024).

En cuanto a la atención a víctimas de trata y explotación sexual, si bien en octubre de 2021 se puso en marcha el Programa Alba, recurso de la Generalitat Valenciana dirigido a la atención integral de mujeres en situación de explotación sexual, víctimas de trata con fines de explotación sexual y en contextos de prostitución, su capacidad de atención es limitada en cuanto a los recursos de los que dispone. Pese a tratarse de un recurso itinerante, sólo se dispone de tres centros, uno en cada provincia, que cuentan con nueve profesionales; lo que provoca que gran parte de las víctimas sean atendidas por entidades del tercer sector especializadas en la problemática.

De igual forma sucede con la mutilación genital femenina, que es atendida mayoritariamente por entidades del tercer sector especializadas que incorporan a profesionales de diversas nacionalidades, especialmente procedentes de países en los que la ablación es una práctica estandarizada. También, cabe destacar la Unidad de Referencia para la Cirugía Reconstructiva de la Mutilación Genital Femenina del Hospital Doctor Peset, que incorpora dentro de su equipo psicólogas especializadas para el acompañamiento en este proceso.

En relación con la atención a otras formas de violencia, como los matrimonios forzados, los crímenes de honor o la esterilización forzosa, no existen recursos específicos especializados. Las víctimas de estas situaciones son derivadas también a los Centros Mujer 24 Horas, distribuidos en diez ubicaciones dentro de la Comunidad Valenciana. Cabe destacar que únicamente los centros ubicados en las capitales de provincia operan con un horario ininterrumpido de 24 horas al día, mientras que los demás tienen un horario reducido de 14 horas diarias. Aunque estos recursos cuentan con una modalidad itinerante, su capacidad resulta insuficiente para atender de manera adecuada y con la frecuencia necesaria a las víctimas, debido tanto a las limitaciones en los recursos humanos disponibles como a la amplia extensión territorial que deben cubrir.

Figura 33. Ubicación de los Centros Mujer 24 Horas y 14 horas en la Comunidad Valenciana.



Fuente: Vicepresidencia Primera y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda de la Generalitat Valenciana. Elaboración propia.

Además de atender a este sobredimensionamiento de los Centros, se ha considerado conveniente revisar las exigencias formativas que se requieren para el personal contratado, con el fin de comprobar si, aunque la intervención no cuente con la frecuencia deseada, está especializada en todas las formas de violencia y atiende a la necesidad de basarse en un enfoque interseccional.

El *pliego de prescripciones técnicas Contrato de servicios para la gestión integral de la Red de Centros Mujer y el servicio de atención telefónica permanente*, publicado en la Plataforma de Contratación del Sector Público el 3 de noviembre de 2023, establece que el personal debe contar con titulación universitaria o formación profesional, acreditación en violencia de género y, en el caso de las psicólogas, acreditación sanitaria. Además, las especialistas en atención infanto-juvenil deben tener experiencia en este ámbito, y quienes atiendan casos de violencia sexual necesitan al menos 50 horas de formación en temas como crisis, trauma y estrés postraumático. Además, se valorará la experiencia en atención a víctimas de violencia de género y sexual, y se exige acreditación en valenciano.

Por otro lado, el pliego exige que la entidad adjudicataria asegure una formación anual de 50 horas por persona, enfocada en la actualización de competencias profesionales; no obstante, el documento no define con precisión las especializaciones necesarias, lo que podría derivar en la ausencia de profesionales con experiencia o conocimientos en formas de violencia menos visibilizadas, como aquellas con un marcado componente cultural. Este tipo de situaciones requiere un abordaje interseccional e intercultural que no está contemplado como requisito, lo que podría dificultar la respuesta adecuada a las víctimas de esas otras formas de violencia machista.

De todo ello se extrae que, si los recursos especializados enfrentan limitaciones para garantizar intervenciones periódicas que aborden las diversas formas de victimización considerando las causas y consecuencias específicas de cada caso, los Servicios Sociales municipales enfrentarán desafíos aún mayores para realizar un seguimiento adecuado de estas víctimas y asegurar su participación en programas orientados a superar la violencia padecida.

Por este motivo, y hasta el momento, en muchas de estas formas de violencia, sólo se podría instar a un seguimiento por parte de los Servicios Sociales municipales, pero con carácter generalista, y no exigir la participación de la mujer en programas especializados desarrollados en su entorno comunitario, tal y como contemplan las obligaciones del Servicio (Ministerio de Igualdad, 2023).

## **9.2. ¿Utilidad o necesidad de cumplir la normativa europea?**

Pese a que la ampliación lleva vigente menos de un año, sería conveniente analizar ante qué tipologías delictivas el Servicio es considerado de mayor utilidad, y ante cuáles puede requerir de adaptaciones concretas atendiendo a la especificidad de las víctimas

En esta línea, según los datos recogidos en la Memoria Anual de los Centros Mujer de la Generalitat Valenciana de 2023, en la Comunidad Valenciana fueron atendidas 3.901 mujeres víctimas de violencia por primera vez en el año 2023, presentando el 71,7% de ellas como problemática principal malos tratos físicos y psicológicos, y siendo el vínculo más habitual entre víctima y victimario (70% de los casos) en esta problemática, el de pareja sentimental. Por otro lado, la segunda problemática más atendida fue la violencia psicológica en un 21,2% de los casos, siendo también el victimario la pareja o expareja.

En relación a la violencia sexual, fueron atendidas 242 mujeres, lo que corresponde al 6,2% del total de víctimas, y de las cuales el 15% eran menores de edad. Asimismo, señalar que fueron atendidas 8 mujeres por explotación sexual, 2 por delitos contra la trata de seres humanos con fines de explotación sexual y 3 por ser víctimas de matrimonios forzados.

Figura 34. Problemáticas atendidas por los Centros Mujer de la C. Valenciana (2023).

PROBLEMÁTICA	NÚMERO MUJERES ATENDIDAS											Total	%
	V	C	A	D	T	E	Y	SM	S	X			
Malos Tratos Físicos/Psíquicos	398	306	259	233	180	168	140	69	123	269	2145	55,0	
Malos Tratos Físicos/Psíquicos/Sexuales	97	66	133	45	94	50	3	26	17	121	652	16,7	
Malos Tratos Psíquicos	172	99	90	89	25	37	53	27	26	123	741	19,0	
Malos Tratos Psíquicos/Sexuales	29	5	14	2	5	3		2	6	19	85	2,2	
Agresión sexual	56	29	47	24	16	17	6	10	9	28	242	6,2	
Acoso sexual	8	1	4	3	1		1	4		1	23	0,6	
Trata de mujeres			2								2	0,1	
Explotación sexual			4	1	2	1					8	0,2	
Mutilación genital													
Matrimonio forzado	1				1	1					3	0,1	
Grooming													
<b>TOTAL</b>	<b>761</b>	<b>506</b>	<b>553</b>	<b>397</b>	<b>324</b>	<b>277</b>	<b>203</b>	<b>138</b>	<b>181</b>	<b>561</b>	<b>3901</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Informe anual 2023 de la Red de Centros Mujer elaborado por el Comisionado para la Lucha contra la Violencia sobre la Mujer de la Generalitat Valenciana

Se debe señalar que diferentes formas de violencia recogidas en el Convenio de Estambul y, por tanto, en las opciones para la solicitud del Servicio ATENPRO, no aparecen reflejadas siquiera en las memorias como posibles problemáticas de violencia a las que se presuponga que pueden estar expuestas las mujeres de la Comunidad Valenciana.

De esto se puede inferir que la adaptación del Servicio ATENPRO al cumplimiento de la normativa ha sido más ágil que la de los recursos asistenciales, por lo que será necesario valorar a futuro si las atenciones a este tipo de víctimas desde las entidades locales contribuirán a instar la creación de recursos o programas especializados para todas las formas de violencia.

Por otro lado, se considera necesario evaluar el impacto que puede tener el Servicio en las víctimas cuyo victimario no está identificado, y analizar si el hecho de disponer del terminal es beneficioso o por el contrario puede fomentar el sentimiento de alerta continua que experimentan las víctimas de agresores desconocidos (De la Cruz Fortún, 2014).

## **CAPÍTULO 10. LA PROTECCIÓN DE DATOS Y LA RESPONSABILIDAD DE LA VÍCTIMA EN SU CUMPLIMIENTO.**

La protección de datos y la seguridad de las mujeres son temas interrelacionados, en cuanto a la vulnerabilidad que pueden presentar las mujeres en el entorno digital por el mayor riesgo a ser víctimas de diferentes formas de violencia perpetradas a través de las tecnologías como el acoso, el sexting o la explotación sexual.

Esta violencia facilitada o agravada por la tecnología no ocurre de manera aislada, sino que se engloba en el *continuum* de la violencia que las mujeres experimentan por razón de género (Harris & Vitis, 2020) y que a día de hoy sigue presentando importantes retos para su prevención y regulación.

Ante esto, la protección de datos y la privacidad son esenciales para prevenir la violencia facilitada por la tecnología, atendiendo a la necesidad de incorporar en las normativas que regulan la protección de datos un nuevo marco que atienda a esta vulnerabilidad y a las diferencias significativas en los tipos de riesgos que experimentan hombres y mujeres, creando espacios seguros y garantizando el control sobre su información (Powell & Flynn, 2023).

En este sentido, y pese a que el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) no aborda la problemática de manera directa, el reglamento español sí recoge explícitamente el género como un factor de vulnerabilidad, en especial en aquellos delitos relacionados con la libertad e indemnidad sexual (Malgieri & Fuster, 2022).

Para ello, la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) publicó, en el año 2020, el *Marco de actuación de la Agencia Española de Protección de Datos en materia de igualdad de género*, en el que se recogían una serie de actuaciones concretas para fomentar la igualdad de género y combatir la violencia hacia las mujeres. Entre las principales medidas destacan la creación de un canal de comunicación para comunicar y solicitar la retirada de contenido sensible o difundido sin el consentimiento de la mujer, no admitir aquellas solicitudes de tutela de derecho al olvido por parte de hombres penados por violencia de género entendiéndose que se da un interés público, e incluso, la propuesta de iniciar un procedimiento sancionador a aquellos medios de comunicación

digitales que difundan datos identificativos de las víctimas de delitos por razón de género (AEPD, 2020).

No obstante, y pese a que se aprecia una toma de conciencia en la normativa sobre la necesidad de atender al género como una variable de vulnerabilidad, sigue existiendo una falta de incorporación de la perspectiva de género en cuanto al desarrollo de marcos normativos que regulen la protección de datos, considerándose a las mujeres objetos de privacidad, pero desatendiéndose su rol de sujetos activos en cuanto al ejercicio de sus derechos de protección datos (Malgieri & Fuster, 2022).

Ya no sólo resulta de gran complejidad regular las diferentes formas de violencia que pueden ser ejercidas mediante las tecnologías de la información hacia las mujeres, sino que, las desigualdades de género y las discriminaciones subyacentes afectan el diseño, la utilización y la gestión de las tecnologías, lo que tiene un impacto directo y aún mayor en las víctimas de violencia de género, por su capacidad para perpetuar o en su caso reducir la violencia contra las mujeres (Harris & Vitis, 2020).

Por ejemplo, la falta de información sobre procedimientos o datos judiciales y las limitaciones en el acceso a ésta por parte de las víctimas de violencia de género, incluso cuando se refiere a su propia experiencia de maltrato, puede generar un impacto directo en aspectos fundamentales como son el derecho a la vida o la seguridad (Ruiz-Rico Ruiz, 2023); así como aumentar el sentimiento de desconfianza en el sistema o la indefensión por parte de las mujeres.

En este contexto, y considerando las particularidades del Servicio ATENPRO en relación con los requisitos de acceso y la cantidad de información almacenada en su base de datos, se ha decidido profundizar en el manejo de los datos identificativos de los agresores o presuntos agresores. Esto incluye examinar cómo se obtiene la información relevante recopilada en las bases informáticas del Servicio para la protección de las víctimas, y la responsabilidad que se atribuye a estas, atendiendo a la posibilidad de que existan conflictos entre los intereses de las mujeres beneficiarias y los derechos en cuanto al tratamiento de los datos de sus victimarios.

Cabe señalar que, a diferencia de otras bases de datos dedicadas al seguimiento y protección de las víctimas de violencia de género, en el Servicio ATENPRO, toda la información recabada proviene directamente de lo trasladado por parte de la víctima,

incluso la relativa a su agresor, situándose por tanto ésta como fuente única de información.

Es, como se ha indicado en los requisitos del Servicio y su funcionamiento, en el momento de solicitud de alta, cuando se cumplimentan una serie de documentos informativos relacionados con la historia de violencia, características de la víctima y de unidad convivencial, recursos responsables de su seguimiento y protección, y también información relativa al victimario por el cual se solicita contar con el servicio de atención y protección.

Si bien es cierto que la normativa garantiza que el tratamiento de estos datos es adecuado si tiene fines preventivos o de seguridad (Disposición 16673 del BOE núm. 294 de 2018, 2018), tal y como recoge el Artículo 24 de la *Ley Orgánica 7/2021, de 26 de mayo, de protección de datos personales tratados para fines de prevención, detección, investigación y enjuiciamiento de infracciones penales y de ejecución de sanciones penales*, que regula las restricciones a los derechos de información, acceso, rectificación, supresión de datos personales y a la limitación de su tratamiento BOE de 27 de mayo de 2021, se hace necesario abordar si los mecanismos para la obtención de la información objeto de tratamiento no pueden exponer o comprometer a la víctima tal y como se regula el procedimiento en el Servicio ATENPRO.

Especialmente teniendo en cuenta que puede darse la circunstancia de que los datos recogidos y almacenados correspondan a información identificativa de hombres sobre los que no exista condena por delitos relativos a violencia machista ni medidas judiciales, que éstas ya no estén vigentes o incluso, que hayan sido absueltos tras el procedimiento penal.

Se aprecia, por tanto, un conflicto entre las garantías de protección de las víctimas y las garantías de protección de datos de los victimarios en cuanto a la identificación de estos por recursos no policiales o judiciales, exigiéndose además a la víctima que sea ella quien facilite dicha información.

La protección jurídica del derecho a la información con fines preventivos, en este caso, puede influir restringiendo el ejercicio de los derechos fundamentales de los hombres que aparecen identificados como agresores en el marco del Servicio, por lo que se requiere reflexionar sobre si, además de al interés de las víctimas representado por sus derechos

fundamentales, esto correspondería al interés público de los delitos de violencia contra las mujeres desde una perspectiva de género (Ruiz-Rico, 2023; Theilen et al., 2021).

No siendo objeto de esta tesis el análisis de las garantías de los acusados por violencia de género, sí se requiere, en cambio, ahondar en si esta transmisión de información puede comprometer a la víctima pudiendo derivar en ella responsabilidades derivadas de atender a la demanda de información exigida durante la solicitud de alta.

No obstante, desde una perspectiva criminológica, es relevante señalar que la ausencia, en ocasiones, de criterios objetivos en el proceso de tramitación del Servicio ATENPRO puede conducir a la imposición de la etiqueta de “agresor” a un individuo sobre el cual no existe condena ni un procedimiento penal en curso, o que incluso, ha sido absuelto. Esta situación acarrea una carga significativa de estigmatización, pudiendo ser vulnerados derechos fundamentales como el derecho al honor y a la intimidad.

En este sentido, la preocupación se intensifica cuando es la propia víctima la que, ante la motivación principal de acceder urgentemente a un mecanismo que incremente su percepción de seguridad, en este caso el servicio ATENPRO, facilita la información necesaria para este señalamiento, respondiendo así a los requisitos que el procedimiento exige para su solicitud de alta.

Si bien es cierto, que el acceso a la información almacenada en la base de datos del Servicio es limitado únicamente para el personal que presta su desempeño laboral en el mismo, la cumplimentación de los documentos en los que se recoge la información referida se realiza en el ámbito local. En relación a esto, y especialmente en aquellos municipios de menor densidad de población, la evidencia sugiere una mayor posibilidad de intensificar diversos riesgos, no sólo el aislamiento de las víctimas de violencia de género, sino que también representa un obstáculo para la reinserción de los agresores debido al señalamiento público y la falta de anonimato (Aparicio Martín, 2020; López de Zubiría Díaz, 2017; Mohamed Mohand et al., 2014). Asimismo, es fundamental considerar la posibilidad de que el uso del recurso de Protección y Atención pueda generar un estigma social hacia los hombres sobre quienes se solicita, aunque estos no estén, desde una perspectiva legal, ni condenados ni sujetos a investigación por delitos de violencia de género.

En este contexto, resulta imprescindible no solo atender a la finalidad de la reinserción, en cumplimiento del principio constitucional del artículo 25.2 de la Constitución

Española (Larrauri, 2021), sino también y como se ha mencionado, examinar la potencial vulneración de derechos fundamentales. Este riesgo se amplifica cuando el registro de información sobre estos individuos sin su consentimiento se realiza en una base de datos gestionada por una entidad del tercer sector, en el marco de un servicio de titularidad del Ministerio de Igualdad y administrado por la Federación Española de Municipios y Provincias.

De igual manera, cabe señalar que se ha atendido a la necesidad de regular este aspecto, y existe una modificación al respecto en el último protocolo del Servicio ATENPRO, en el cual ya no se solicita nombre y documento de identificación del victimario, aunque sí recaba información sobre otras variables identificativas (Ministerio de Igualdad, 2023). No obstante, hasta la implementación de este último protocolo en 2024, sí se requería el registro del nombre y documentación de presunto agresor, así como la recogida de la matrícula de su vehículo y la marca y modelo de éste (Ministerio de Igualdad, 2010; Ministerio de Sanidad, 2012).

Figura 35. Documento A-3: Ficha de Datos ATENPRO 2012-2023.

**Datos del Agresor (no cumplimentar en las solicitudes excepcionales)**

Nombre		Apellidos	
DNI/T. Residencia/Pasapor.		Fecha de nacimiento	Nacionalidad
País de nacimiento	Estado Civil	Situación laboral	Discapacidad
Nivel de estudios			
Población y Provincia en la que reside:			
Describir datos relevantes para su identificación (estatura, complexión, marcas visibles...)			
Describir vehículo de uso por el agresor (al menos marca, modelo, color y matrícula)			
Observaciones / indicadores de riesgo por parte del agresor (tenencia de permiso de armas, de qué tipo, profesión, historial delictivo, adicciones, patologías psiquiátricas diagnosticadas...)			

Fuente: Protocolo vigente 2012-2023. (Ministerio de Sanidad, 2012).

Figura 36. Documento A-3: Ficha de Datos ATENPRO desde 2024.

**Descripción del Agresor**

N° agresores

Año de nacimiento  Estado civil

País de nacimiento  Nacionalidad

Nivel de estudios  Situación laboral

Discapacidad  Sí  No Provincia en la que reside

**Tipo y grado de discapacidad**

Física

Psíquica o psicosocial

Sensorial

Intelectual o cognitiva

Describir datos relevantes para su descripción (estatura, complexión, marcas visibles...)

Describir vehículo/s (marca, modelo, color)

**Indicadores de riesgo por parte del agresor**

Dispone de armas (describir tipo)

Antecedentes por otros delitos  Amenazas de lesión grave/muerte

Ingreso/s en prisión  Amenazas/agresiones hacia hijos/as o entorno usuaria

Quebrantamiento de medidas  Tentativa de homicidio

Historial de violencia con pareja anterior  Consumo abusivo de sustancias

Violencia durante el embarazo de la usuaria  Trastorno mental diagnosticado

Violencia física en presencia de hijos/as o entorno usuaria  Manifestaciones/intentos de suicidio

Amenazas con armas u objetos peligrosos  Otros (especificar en Observaciones)

**Observaciones**

Fuente: Protocolo vigente desde 2024 hasta la actualidad (Ministerio de Igualdad, 2023)

Por otro lado, el modelaje del protocolo del Servicio del año 2012, especifica que el apartado relativo a los datos del agresor, no debe de rellenarse en aquellos casos en los que se tratase de un alta extraordinaria, es decir, en las que la mujer solicitante del Servicio no hubiese formalizado la interposición de denuncia por violencia de género, o se tratase de hijos e hijas de las beneficiarias víctimas de violencia. Se puede deducir que desde la Administración se consideraba durante la vigencia de este protocolo que la falta de iniciación de un procedimiento penal por violencia de género tras la interposición de denuncia, era motivo suficiente para no poder registrar información relativa al posible victimario en su documentos y bases informáticas de almacenamiento de datos. En

cambio, la inexistencia de medidas judiciales vigentes, condena o incluso la absolución del investigado, no eran hechos que limitasen el registro de los datos.

Asimismo, se ha considerado relevante atender al lenguaje empleado para la clasificación de los datos, utilizándose como referencia el término “agresor”; ya que, aunque la configuración y prestación del Servicio está únicamente destinada a las mujeres y parte de la percepción y vivencias que éstas refieren, la identificación formal en la base y en los documentos bajo la nomenclatura de “agresor” valida, ya no sólo la condición de víctima de la mujer beneficiaria del Servicio, sino que también lo hace del individuo registrado como victimario.

En línea de lo anterior, los procedimientos de recogida de datos identificativos de la expareja de la víctima no conllevaban la posibilidad ejercer el derecho de supresión de los datos por parte de éste; primeramente, por desconocimiento del tratamiento de información relativa a su persona que se está haciendo en el marco del Servicio, que no le notifica que se han recogido datos personales suyos, así como por la falta de un procedimiento estandarizado en el Servicio ATENPRO para la tramitación de dicha solicitud, ya que los mecanismos implementados para el ejercicio de derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de datos personales son dirigidos sólo a las víctimas o a aquellas personas identificadas por ellas como contactos, siendo la única finalidad de incorporar su información en los registros, la de comunicar incidencias relativas a la usuaria durante el tiempo de alta en el Servicio.

En cuanto a los derechos en materia de protección de datos de las propias usuarias del Servicio, éstos son informados a través de la entrega del documento “A2-LOPD” que se cumplimenta en el momento de la solicitud de alta y que es firmado por la beneficiaria como muestra de su conocimiento y comprensión (Ministerio de Igualdad, 2023).

El siguiente extracto de este mismo documento A-2, el cual, también recoge los datos relativos a las personas que la víctima identifica como sus contactos para comunicaciones en caso de que no ella no esté localizable, se entrega a la usuaria con la finalidad de que pueda facilitarlo a estas personas de contacto y tengan conocimiento sobre el tratamiento de sus datos personales, así como de las opciones de rectificación, cancelación y oposición según la normativa vigente.

Figura 37. Documento A-2: Contactos de ATENPRO 2012-2023.

Cruz Roja Española en cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, le informa que sus datos personales (identidad y medios para localización) han sido incluidos en los ficheros automatizados de datos de carácter personal titularidad de esta institución.

La información citada, que nos ha sido facilitada por la persona que le hace entrega de este documento, tiene como único fin su localización ante incidencias de esta persona como Usuaría del Servicio ATENPRO.

Si lo desea, en conformidad con lo establecido en la mencionada Ley 15/99, puede ejercitar en cualquier momento los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiéndose a la siguiente dirección: Cruz Roja Española. Departamento de Intervención Social. Av. Reina Victoria, 26 - 28003 - Madrid

Fuente: Protocolo vigente 2012-2023. (Ministerio de Sanidad, 2012)

Figura 38. Documento A-2: LOPD de ATENPRO desde 2024.

**CLÁUSULA DE PROTECCIÓN DE DATOS (Contactos)**

En cumplimiento del Reglamento (UE) 2016/679, General de Protección de Datos (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de derechos digitales (LOPDGDD), sus datos personales (identidad y medios para localización) serán tratados por la Secretaría de Estado de Igualdad y contra la Violencia de Género y la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), como Corresponsables del Tratamiento, y Cruz Roja Española, como Encargada del Tratamiento.

La información citada, que nos ha sido facilitada por la persona que le hace entrega de este documento, tiene como único fin su localización ante incidencias de esta persona como Usuaría del Servicio ATENPRO.

Si lo desea, en conformidad con lo establecido en la mencionada normativa, puede ejercitar en cualquier momento los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiéndose a la siguiente dirección:

Cruz Roja Española. Departamento de Intervención Social. Av. Reina Victoria, 26 - 28003 - Madrid o a través de la dirección [dpo@cruzroja.es](mailto:dpo@cruzroja.es).



Fuente: Protocolo vigente 2024 hasta la actualidad. (Ministerio de Igualdad, 2023)

En cambio, es significativo el hecho de que el procedimiento para el ejercicio del derecho de supresión de los datos del victimario sí se encuentra regulado en el funcionamiento del Sistema de Seguimiento Integral en los casos de violencia de Género (Sistema VioGén), donde se estipula que los datos *serán conservados de conformidad con el artículo 8 de la LOPDP y sólo serán suprimidos a instancia de las personas interesadas en aquellos casos que exista una resolución judicial firme de sobreseimiento definitivo, una sentencia absolutoria firme y se cancelen los antecedentes penales (judiciales) derivados de las mismas. Pudiendo, no obstante, ser denegadas aquellas solicitudes de supresión de datos cuando los mismos sigan siendo necesarios para la consecución de los fines para los que fueron recabados (protección a las víctimas y prevención de infracciones penales relacionadas con violencia de género), o cuando haya habido cualquier reiteración, reincidencia o quebrantamiento de las medidas judiciales o las penas. Sin perjuicio de*

aplicar el artículo 24 de la LOPDP si fuese necesario y estuviera motivado el aplicar alguna restricción a los derechos de información, acceso, rectificación, supresión de datos personales y a la limitación de su tratamiento (Ministerio del Interior, 2018). En esta misma línea se regula el tratamiento de los datos del Sistema de seguimiento por medios telemáticos de las prohibiciones de aproximación impuestas en materia de violencia de género y violencia sexual (Ministerio de Igualdad, 2024).

Por otro lado, y en cuanto las responsabilidades en las que puede incurrir la solicitante del Servicio ATENPRO, se han analizado las cláusulas de protección de datos que se recogen en los dos últimos protocolos del Servicio y que deben de ser firmadas en el momento de solicitud de alta.

En la documentación relativa al protocolo vigente entre 2012 y 2023, se informa a la solicitante del Servicio, de la conveniencia de incorporar datos de contacto de personas relativas a su entorno siempre y cuando éstas hayan consentido el tratamiento de estos datos y siendo la víctima responsable de comunicar a las personas afectadas su incorporación en los ficheros de información del Servicio ATENPRO (Ministerio de Sanidad, 2012).

Asimismo, se indica la obligación de la usuaria de comprometerse a *no facilitar a Cruz Roja Española datos de personas que hayan mostrado su disconformidad con el hecho de la entrega de sus datos y a comunicar a Cruz Roja Española la disconformidad con el tratamiento de tales datos que se ponga de manifiesto con posterioridad a su incorporación a los ficheros de Cruz Roja* (Ministerio de Sanidad, 2012).

Si bien esto puede ser sencillo de interpretar cuando se refiere a los datos de las personas de contacto, no se concreta sobre el tratamiento de los datos o las obligaciones a las que está sujeta la usuaria en cuanto a la información trasladada por su expareja; así como no se regulan mecanismos para la supresión o limitación del tratamiento de los datos personales del agresor ante los cambios que puedan darse en el procedimiento judicial, tales como la absolución del investigado, la cancelación de los antecedentes penales del condenado o la no vigencia de las medidas judiciales adoptadas, manteniéndose en los ficheros del Servicio también en aquellas circunstancias en las que la usuaria causa baja en el mismo.

Desde una perspectiva normativa, si bien se establece que los datos personales deben ser tratados exclusivamente mientras persista la finalidad para la cual fueron recopilados, en el contexto de la violencia de género, la función del derecho y el deber de las administraciones públicas de salvaguardar el bien común y proteger los derechos fundamentales constituyen una base jurídica sólida que puede justificar que la eliminación de dichos datos no se realice de forma inmediata o absoluta (Martínez, 2017); no obstante, se valora como conveniente la necesidad de regular el procedimiento en cuanto al tratamiento de estos datos de manera más exhaustiva impidiendo la transmisión de responsabilidades a la víctima.

## **CAPÍTULO 11. ADAPTABILIDAD DEL SERVICIO ATENPRO A LOS CAMBIOS Y CRISIS SOCIALES.**

La flexibilidad y capacidad de adaptación a las circunstancias contextuales y cambios sociales es algo fundamental que debe de garantizarse en cualquier sistema dirigido a la atención a personas, especialmente cuando se trata de un sistema dirigido a la protección y asistencia de víctimas de violencia.

Durante crisis sociales como conflictos armados, inestabilidad política, los desastres climáticos o recesiones económicas, se produce un aumento de la violencia hacia las mujeres, agravándose las desigualdades de género existentes y reduciéndose las alternativas de las mujeres y, por tanto, su protección (Domokos, 2024; Lombardo & León, 2015; Lorente-Acosta et al., 2022).

Esta mayor vulnerabilidad basada en una situación de desigualdad estructural a la que se enfrentan las mujeres, las expone, no sólo a violencia en sus relaciones familiares y de pareja, sino también a poder ser víctimas de delitos como la explotación sexual, la trata o la violencia sexual debido a la precariedad económica, la cultura patriarcal y la falta de redes de apoyo sólidas. Además, esta violencia puede ser el desencadenante de situaciones de exclusión que se agravan cuando se producen situaciones de crisis social o política (Accem, 2024), y que requieren de un abordaje con perspectiva de género.

Asimismo, es necesario tener en cuenta que, durante los conflictos o las crisis, los sistemas de salud y los recursos asistenciales pueden ver limitada su actuación, limitada su financiación o incluso, verse desbordados por un aumento de las necesidades poblacionales, lo que puede reducir las alternativas de las mujeres víctimas de violencia de género de recibir apoyo específico (Peterson & Zhang, 2023), aumentándose su vulnerabilidad. Especialmente, teniendo en cuenta que en contextos de crisis o el abordaje de la igualdad de género y de la erradicación de la violencia contra las mujeres no es una prioridad (Lombardo & León, 2015).

En este sentido, se ha considerado de utilidad revisar si el Servicio ATENPRO es sensible a las crisis sociales y si cuenta con herramientas para seguir dando respuesta de una

manera eficaz en aquellos momentos en los que pueden producirse alteraciones o transformaciones en el entorno.

Con el propósito de abordar esta cuestión, se han identificado tres momentos clave en el transcurso de los años de operación del Servicio, los cuales han representado significativos desafíos para su sostenibilidad. Estos eventos comprenden la pandemia ocasionada por el COVID-19, el conflicto bélico en Ucrania y el fenómeno meteorológico conocido como DANA, que afectó diversas regiones de España, con especial severidad en la provincia de Valencia.

Estos acontecimientos han puesto de manifiesto que el Servicio ATENPRO demuestra una sensibilidad notable frente a situaciones sobrevenidas y una amplia capacidad para adaptarse de manera flexible a las necesidades emergentes. Característica que debiese ser considerada esencial al abordar la interseccionalidad, evitando la implementación de procedimientos homogéneos, que descuidan las características diversas que presentan las mujeres atendidas y sus hijas e hijos.

### **11.1. Funcionamiento del Servicio ATENPRO durante la COVID-19.**

Por un lado, la pandemia de la COVID-19 supuso una crisis sin precedentes en todos los ámbitos de la sociedad a nivel mundial, y un aumento de las brechas de desigualdad y cronificación de las situaciones de exclusión y riesgo de la población más vulnerable. Asimismo, evidenció las carencias del sistema de seguridad y asistencia de las víctimas de violencia machista y exigió la puesta en marcha de medidas de urgencia para tratar de minimizar el impacto de esta violencia en época de confinamiento.

Si bien es cierto que se establecieron una serie de acciones como la aprobación del Real Decreto-ley 12/2020, de 31 de marzo, de medidas urgentes en materia de protección y asistencia a las víctimas de violencia de género, en abril de 2020, o el *Plan de Contingencia contra la violencia de género ante la crisis del COVID-19*, del Ministerio de Igualdad (2020) que recogía una serie de medidas destinadas a las mujeres víctimas en el ámbito de las relaciones de pareja o expareja, como para aquellas mujeres víctimas de trata, explotación sexual y/o en contextos de prostitución, quizá no fueron todo lo eficaces que se pretendía.

Entre las principales medidas establecidas, se determinó, conforme al art.2a de la Ley 8/2011 de 28 de abril, la inclusión entre los servicios esenciales de *“todos los servicios de asistencia integral a las víctimas de violencia contra las mujeres. Esto comportará que los operadores de los servicios esenciales deberán garantizar el normal funcionamiento de los dispositivos de información 24h; la respuesta de emergencia y acogida a las víctimas en situación de riesgo, incluidas las mujeres que precisan abandonar el domicilio para garantizar su protección; el normal funcionamiento de los centros de emergencia, acogida, pisos tutelados, y alojamientos seguros para víctimas de explotación sexual y trata; y la asistencia psicológica, jurídica y social a las víctimas de manera no presencial, siendo telefónica o por otros canales”* (Ministerio de Igualdad, 2020), estableciéndose por tanto el Servicio ATENPRO, como un servicio esencial.

Asimismo, el Real Decreto-ley 12/2020, de 31 de marzo, de medidas urgentes en materia de protección y asistencia a las víctimas de violencia de género, reforzó en su artículo 2, el que *“las Administraciones Públicas competentes asegurarán el normal funcionamiento del servicio Telefónico de Atención y Protección para víctimas de la violencia de género (ATENPRO), adaptando, en su caso, su prestación a las necesidades excepcionales derivadas del estado de alarma”*.

En esta línea, hay que señalar que, durante la pandemia, el protocolo del Servicio (Ministerio de Sanidad, 2012), determinaba que podían ser beneficiarias del mismo únicamente las mujeres víctimas de violencia de género según la LOVG y sus hijas e hijos, por lo que no estaban contempladas otras formas de violencia machista que también se vieron agravadas pero atendidas en menor manera.

Se observó cómo el aumento de la invisibilidad de la explotación sexual trasladando la problemática de la prostitución a pisos debido a las restricciones de movilidad, la falta de recursos habitacionales para las mujeres explotadas sexualmente, la limitación en el acceso a las ayudas y recursos asistenciales a mujeres migrantes en situación administrativa irregular o no empadronadas, o la puesta en marcha de recursos de asistencia a víctimas virtuales desatendiendo la importancia de la brecha digital o la barrera idiomática, evidenciaron la debilidad de un sistema carente de enfoque interseccional y el incremento de la vulnerabilidad de las mujeres más expuestas al riesgo (Peris Remón & Guardiola García, 2021). Además, estas limitaciones en cuanto a la adaptación del sistema, propiciaron la exposición al riesgo de muchas mujeres víctimas de los diferentes tipos de violencias machistas que no tuvieron alternativas de seguridad,

por no poder hacer frente a la cobertura de sus necesidades básicas y las de sus hijas e hijos.

En cuanto a la violencia de género, en España ya sólo durante el primer mes de pandemia en marzo de 2020, las llamadas al 016 aumentaron un 10,5% y las consultas online en los canales de la Delegación del Gobierno contra la Violencia, un 182,93% con respecto al mes de marzo del año anterior (Ruiz-Pérez & Pastor-Moreno, 2021); datos que se incrementaron en los meses posteriores de confinamiento, registrándose un aumento de llamadas del 37% según los datos aportados por el Ministerio de Igualdad, mientras que se produjo un descenso de las denuncias por violencia.

Concretamente durante el año 2020, se produjo una reducción en cuanto al número de denuncias por violencia de género interpuestas, siendo de un 10,3% menos que en el año anterior (La Moncloa, 2020; Ortiz Taladrid, 2022), lo que ponía de relieve que la violencia de género se intensificó, especialmente durante el confinamiento por el aumento del control de los agresores pero que se incrementaron las limitaciones a la hora de poder pedir ayuda (Dlamini, 2020; Lorente-Acosta et al., 2022).

No obstante, durante la pandemia los feminicidios no cesaron, siendo en 2020, 50 las mujeres asesinadas por sus parejas o exparejas según los datos recogidos por el Portal Estadístico de la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género del Ministerio de Igualdad. Aunque es necesario señalar que los meses en los que se hubo un menor número de mujeres asesinadas fue el decreto del estado de alarma, siendo estos 5 en total, lo que supuso un descenso del 73,7% en comparación a las 19 mujeres asesinadas durante el primer trimestre del año y un 68,75% con respecto al mismo trimestre el año anterior (Ortiz Taladrid, 2023).

Además, diversos estudios evidenciaron que durante el confinamiento habían sufrido alguna forma de violencia, y que en el 51% de las ocasiones la violencia que ya venían padeciendo en sus relaciones de pareja, se vio incrementada durante el tiempo de confinamiento (Cruz Roja, 2021; 2022).

Por tanto, este confinamiento supuso, además de un agravamiento de las situaciones de victimización a las que se enfrentaron las mujeres que convivían con su maltratador y un deterioro de su bienestar emocional, la facilitación de las condiciones idóneas para que los agresores pudieran seguir ejerciendo esa violencia, pero con mayor impunidad e invisibilización y aislamiento de la víctima (Lorente-Acosta, 2020).

Todo esto supuso que el Servicio ATENPRO, declarado por los titulares del Servicio como esencial, tuviese que adaptar su metodología de funcionamiento, en coordinación con las administraciones locales para tratar de dar respuesta a las usuarias ya activas en el Servicio y a las nuevas altas que pudieran tramitarse.

Las principales adaptaciones que se trasladaron a entidades locales adheridas al Servicio, al Ministerio de Igualdad y a la Federación Española de Municipios y Provincias fueron las siguientes:

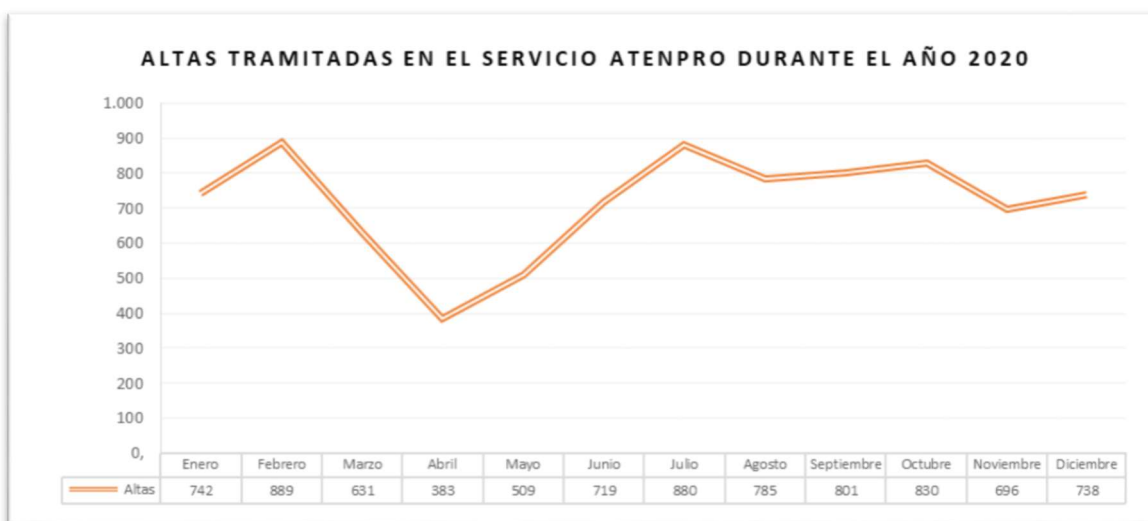
- Aceptación de las solicitudes de alta sin necesidad de contener la firma de la usuaria, con el fin de facilitar la tramitación del Servicio por medios telefónicos y reducir los desplazamientos.
- Suspensión de plazos de permanencias y traslados de expedientes, atendiendo al Real Decreto 463/2020, reanudándose de manera automática hasta fin de la vigencia del R.D., evitando de esta forma que la imposibilidad de desplazamientos generase en las víctimas una situación de desprotección por no poder renovar la permanencia en el Servicio o gestionar el traslado en caso de cambio de domicilio.
- Modificación del procedimiento del protocolo ante situaciones de extravío o robo del terminal, no siendo necesaria la interposición de denuncia y pudiendo optarse por la remisión de una declaración jurada por parte de la víctima.
- Autorizar el desplazamiento de las usuarias a las citas establecidas para la entrega del terminal cuando se tratasen de nuevas altas, o para la resolución de las averías mediante justificante expedido atendiendo al artículo 7 del Real Decreto 463/2020 se contemplaba que las personas podían circular “*por causa de fuerza mayor o situación de necesidad*” o por “*cualquier otra actividad de análoga naturaleza*”.
- Favorecer la entrega del terminal o la resolución de la avería del mismo en lugares accesibles para la usuaria atendiendo a la cercanía a su domicilio, o en su defecto, ofrecer la posibilidad de la gestión en el domicilio de la misma, garantizando el cumplimiento de las medidas sanitarias establecidas.

No obstante, y pese a estas adaptaciones informadas del 23 de marzo del 2020, que se prorrogaron hasta comienzos de junio de 2020 atendiendo a la reanudación los plazos administrativos, en virtud del artículo 9 del *Real Decreto 537/2020, de 22 de mayo, por el que se prorroga el estado de alarma declarado por el Real Decreto 463/2020, de 14*

de marzo, se observó un descenso significativo en el número de altas tramitadas durante la pandemia.

Según los datos extraídos del Portal Estadístico de la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género, los meses de marzo, abril y mayo de 2020 presentaron un descenso abrupto del número de altas que se veían tramitando en periodos anteriores, siendo abril el mes con una incidencia más baja, con sólo 383 altas nuevas en toda España.

Figura 39. Altas tramitadas en ATENPRO durante 2020.

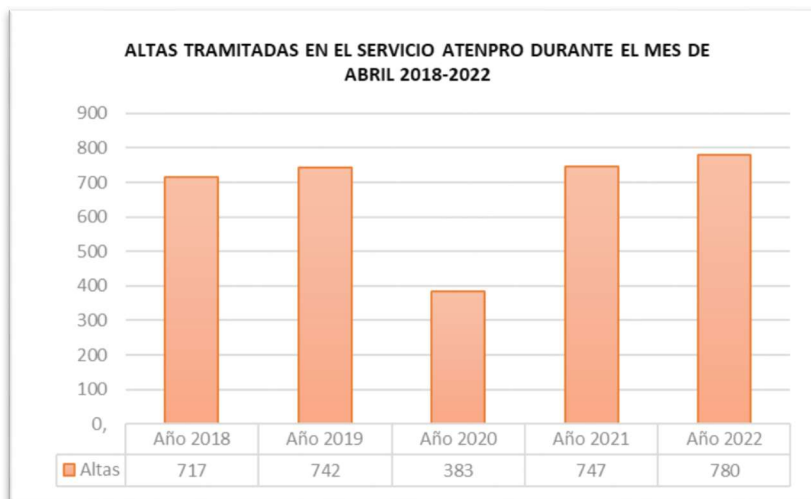


Fuente: Ministerio de Igualdad. Delegación contra la Violencia de Género. Elaboración propia.

El mes de marzo, en cambio, aunque experimenta un descenso con respecto al mes anterior, se mantiene en cierta manera estable, posiblemente debido a que hasta el día 14 de marzo, que se decreta el estado de alarma el funcionamiento de los recursos y la movilidad no presentaban restricciones. Asimismo, se observa un tendencia de crecimiento desde el mes de mayo, pero no es hasta el mes de junio que se vuelve a contar con un número de nuevas altas tramitadas acorde a las cifras presentadas habitualmente.

Pese a que no existe duda de que esta alteración en las tendencias en cuanto a las altas tramitadas en el Servicio ATENPRO corresponde a la pandemia de la COVID-19, se ha considerado comparar las cifras del mes de abril, mes de menor resultado, con las cifras relativas a este mismo mes pero en años anteriores y posteriores, evidenciándose un descenso del 48,38% con respecto al 2019 y 48,73% en relación al 2021.

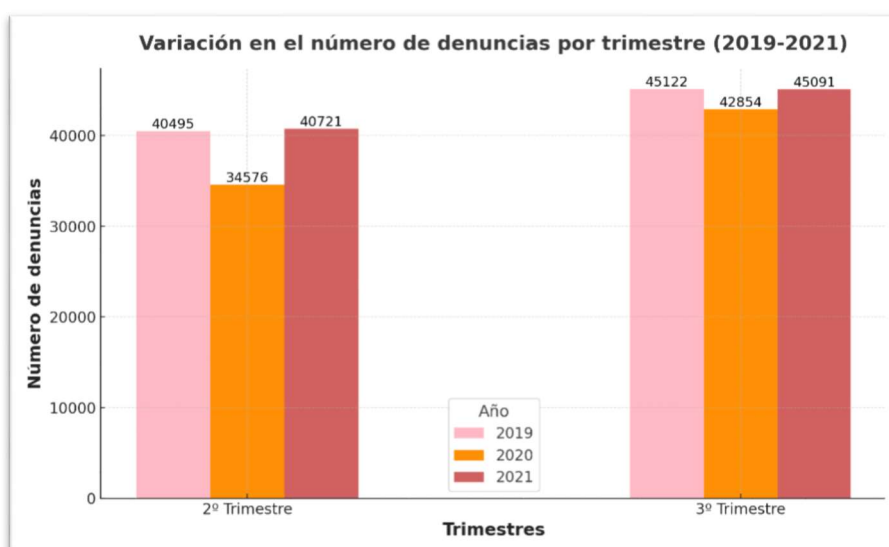
Figura 40. Altas tramitadas en ATENPRO en el mes de abril (2018-2022).



Fuente: Ministerio de Igualdad. Delegación contra la Violencia de Género. Elaboración propia.

También se ha revisado el descenso de las denuncias para ver si es tan significativo como el mostrado en el análisis del Servicio ATENPRO a partir de los datos recogidos por el Ministerio de Igualdad, los cuales reflejan que el impacto de la pandemia fue más pronunciado en el segundo trimestre de 2020, con una caída del número de denuncias 14.62% respecto a 2019; mientras que en el tercer trimestre, que englobaría el mes de abril, la disminución fue únicamente del 5.03% con respecto al año anterior, siendo un descenso muy inferior en comparación al experimentado por el Servicio ATENPRO ante una misma realidad.

Figura 41. Variación denuncias por V.deG. el 2º y 3º trimestres (2019-2021).



Fuente: Ministerio de Igualdad. Delegación contra la Violencia de Género. Elaboración propia.

El análisis de estos datos y mi experiencia profesional en el Servicio ATENPRO durante la pandemia, me permiten afirmar que el Servicio sí mostró una rápida adaptación a las necesidades sociales, eliminando por un lado los requisitos que requerían el desplazamiento de las víctimas de violencia o incluso de los equipos profesionales municipales, favoreciendo la adaptación de todos los procesos y trámites administrativos ante la falta de presencialidad. Además, por otro lado, garantizó que cualquier mujer que requiriese de un terminal de ATENPRO, pudiera disponer de él, o bien quedando su desplazamiento justificado en caso de existir restricción de movilidad, o favoreciendo la entrega del mismo en su domicilio o punto que ella indicase; y actuando de igual forma ante la resolución de las averías.

No obstante, esta falta de nuevas altas estuvo condicionada a las limitaciones que presentó la adaptación de los recursos municipales a la pandemia, en cuanto a la atención de las personas beneficiarias. Por un lado, muchos de los centros municipales permanecieron cerrados o con horarios muy limitados lo que dificultaban la tramitación del Servicio; además el personal que realizaba teletrabajo no siempre contaba con los recursos necesarios para poder llevar un adecuado seguimiento de los expedientes del Servicio, atendiendo además a la especial protección que hay de los datos de las víctimas, lo que dificultaba el seguimiento tanto de las incidencias remitidas por parte del Servicio ATENPRO, como de las necesidades de las víctimas de violencia.

Asimismo, la falta de visibilidad de las adaptaciones realizadas para poder continuar con la prestación del Servicio, el desconocimiento por parte de algunos organismos y profesionales de dichas flexibilizaciones, y la limitación en el acceso a la información que presentan muchas mujeres, especialmente aquellas más vulnerables por variables relacionadas con la edad, el idioma o la discapacidad, dificultó que pudieran ser solicitadas nuevas altas.

Con lo que, hubiera sido deseable que los recursos de atención e intervención de la Administración Pública hubieran tenido la capacidad de adaptar sus procedimientos a una mayor celeridad, respondiendo a las necesidades derivadas de la pandemia y evitándose de esta forma el establecimiento de medidas generalistas y poco adecuadas a la realidad de las víctimas, especialmente en momentos de mayor vulnerabilidad y exposición al riesgo (Lorente-Acosta et al., 2022).

## **11.2. Ampliación de las características del Servicio como respuesta a la crisis de Ucrania.**

Las distintas crisis migratorias han demostrado que, tanto grupos como individuos, aprovechan la vulnerabilidad de las personas desplazadas, para explotarlas tanto en el tránsito como en destino, por lo que desarrollar mecanismos eficaces de prevención es fundamental para evitar la violencia y explotación de mujeres, niños y niñas migradas y en situación de desprotección.

Tal y como revelan los datos, se estima que el 90% de los millones de personas desplazadas de Ucrania tras el estallido de la guerra fueron mujeres solas con niñas y niños (Acnur, 2022), lo que supuso un factor de riesgo añadido a tener en cuenta por parte de las Administraciones, Organismos y recursos de asistencia y protección.

En Ucrania, los informes sobre violencia de género aumentaron tras el inicio del conflicto, y las mujeres desplazadas sufrieron casi tres veces más violencia de género que las residentes no desplazadas (Capasso et al., 2021); no obstante, este riesgo de violencia sexual y de género se incrementó significativamente para las mujeres en contextos de guerra o conflicto y en procesos de migración forzada, pero no sólo en el origen o el tránsito, sino también en los países de destino (Pekasil, 2022).

El desplazamiento, la pobreza extrema tras la huida de su país, la pérdida o la separación de los miembros de la familia, la viudedad, las limitaciones idiomáticas, el impacto psicosocial derivado de la guerra y el desconocimiento de sus derechos fundamentales, suponen graves factores de riesgo que exponen a estas mujeres, niñas y niños a diferentes formas de violencia por razón de género.

Asimismo, los factores culturales pueden dificultar la identificación de las formas de violencia padecidas e incluso la petición de ayuda ante la situación de maltrato; por lo que la incorporación de la perspectiva cultural en la prevención y detección de la violencia es fundamental. Este aspecto, además, se ve incrementando en aquellas mujeres que se encuentran en situación administrativa irregular y temen consecuencias de la denuncia o desconocen el ejercicio de sus derechos, siendo esto especialmente crítico si las normas del país de acogida difieren significativamente de las de su país de origen (Antón García, 2013; López Rodríguez, 2011).

Con todo esto, y atendiendo a los estudios y las posibilidades de que las mujeres desplazadas pudieran atravesar situaciones de violencia de género, bien porque ya las venían padeciendo en sus países de origen o porque estableciesen nuevas relaciones en España en las que fueran víctimas de maltrato, el Servicio ATENPRO fue adaptado para garantizar su accesibilidad a mujeres ucranianas.

Para ello, toda la documentación y cartelería fue traducida a ucraniano, con el fin de reducir el acceso al Servicio por barreras idiomáticas, y se garantizó contar con intérpretes de ucraniano a través de un recurso de teletraducción para poder realizar las entregas del terminal y los seguimientos del Centro de Atención en su idioma.

No obstante, y pese a que se considera fundamental adaptar tanto las intervenciones como las herramientas de comunicación a las diferentes culturas y nacionalidades, en el caso de la guerra de Ucrania, la rápida adaptación del Servicio fue una excepcionalidad que lamentablemente no se ha realizado ante los desplazamientos forzados de mujeres procedentes de otros países como Siria, Afganistán, Marruecos, Palestina, o Yemen.

La información sobre el país de origen de las mujeres beneficiarias del Servicio evidencia la necesidad de contar con adaptaciones a las lenguas de países como Marruecos, Ucrania o Brasil, atendiendo al significativo porcentaje de mujeres de estos orígenes, tal y como muestran los datos presentados en el apartado 3.4. de la presente tesis doctoral; por lo que se considera fundamental que esta buena práctica, llevaba a cabo para dar respuesta a las mujeres procedentes de Ucrania, sea estandarizada e implementada ante los diferentes movimientos migratorios de impacto, con el fin de reforzar la protección de todas las mujeres migrantes atendiendo al principio de universalidad.

### **11.3. Adaptación del Servicio ATENPRO a las necesidades de los municipios afectados por la DANA.**

La última adaptación del Servicio ATENPRO como consecuencia a hechos contextuales sobrevenidos, ha tenido lugar recientemente a raíz de la situación provocada por la catástrofe climatológica DANA.

Como se ha indicado anteriormente, en situaciones de crisis la violencia hacia las mujeres se incrementa y en esta circunstancia, se esperaba que la pérdida sobrevenida de viviendas, vehículos, puestos de trabajo e incluso personas allegadas pudiese aumentar la

vulnerabilidad y la exposición al riesgo de las víctimas de violencia machista, especialmente durante los primeros días en los que fallaban las comunicaciones, no había suministro eléctrico en gran parte de las zonas afectadas y la localización de las personas era muy compleja (El Periódico, 2024; Levante – EMV, 2024; RTVE, 2024).

Todo esto junto al deterioro de las instalaciones municipales y centros de atención a víctimas, la pérdida de los recursos materiales como ordenadores o expedientes, y la posibilidad de que los terminales del Servicio hubieran sido dañados por el agua o extraviados, requirió de la adopción de acciones de flexibilización de los procedimientos del Servicio para asegurar que las consecuencias de la DANA no limitasen la protección de las beneficiarias.

Ante esto, y aunque el impacto no ha sido el mismo en todas las zonas, se valoró implementar las medidas en todos los municipios de la provincia de Valencia, atendiendo a la posibilidad de desplazamiento de las mujeres residentes de zonas afectadas a otros municipios.

Entre las medidas adoptadas desde el 30 de octubre y que se han mantenido vigentes hasta la finalización del año 2024, se destacan:

- Aceptar la documentación necesaria para la tramitación del Servicio o su mantenimiento, aunque no cuente con la firma de la usuaria.
- Paralizar la gestión de bajas por incumplimientos derivados del no contacto, gestión del traslado, renovación de permanencia o resolución de averías.
- Entrega de un nuevo terminal en caso de extravío o robo sin necesidad de interposición de denuncia.
- Establecer contacto con todas las usuarias del Servicio ATENPRO para comprobar cómo se encontraban, verificar el correcto funcionamiento del terminal y poder detectar necesidades derivadas de la situación de la DANA.

En relación a esto último, cabe señalar que las demandas trasladadas por las mujeres sobre necesidades básicas, eran remitidas a modo de incidencia a los ámbitos locales con el fin de apoyar en esta detección, aunque no sea el objeto principal del Servicio.

Por último, cabe realizar una apreciación sobre la determinación de establecer estas medidas de flexibilización de los procedimientos del Servicio ATENPRO, ya que, la iniciativa vino por parte de la entidad encargada de la prestación, pero no de quien ostenta

la titularidad ni la gestión, y aunque esto puede no ser relevante invita a reflexionar sobre si al no tratarse de una emergencia global, se hubiera valorado la adopción de medidas desde el Ministerio de Igualdad o la FEMP.

## **CAPÍTULO 12. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.**

La violencia hacia las mujeres sigue siendo una alarmante y prevalente realidad que se intenta erradicar, ya no sólo con la implementación de normativas y políticas públicas, sino con el perfeccionamiento y desarrollo de mecanismos de protección dirigidos a las víctimas que favorezcan su seguridad y superación de la violencia.

En este contexto, la incorporación de la tecnología representa un doble desafío: por un lado, ha intensificado la problemática al favorecer nuevas formas de violencia y conductas delictivas (Lloria García, 2019); y, por otro, ha abierto oportunidades para desarrollar nuevas herramientas y metodologías que además de mejorar la predicción y prevención delictiva, garanticen procesos de acompañamiento y recuperación de las víctimas de una forma más eficaz (Arenas- García, 2017; Rituerto González, 2023).

Una de estas herramientas enfocadas en la protección y asistencia a las víctimas de violencia contra la mujer es el Servicio ATENPRO. El Servicio, implementado en el año 2005 y basado en las tecnologías de la geolocalización, ha beneficiado hasta finales del año 2024 a más de 143.400 mujeres y sus hijas e hijos, siendo la media de solicitudes anuales de incorporación de 7.170 víctimas. En la actualidad cuenta con aproximadamente 20.000 personas activas, las cuales confían en que les dote de seguridad y protección ante posibles riesgos de revictimización.

Durante esos casi 20 años de operatividad, el Servicio ha ido incorporando modificaciones mediante el desarrollo de diferentes protocolos de funcionamiento (Ministerio de Igualdad, 2010, 2023; Ministerio de Sanidad, 2012), tratando de adaptarse así a las necesidades de las víctimas, y a los avances normativos y epistemológicos.

Entre los avances más significativos destaca la posibilidad de tramitar el Servicio a mujeres que no hubiesen interpuesto denuncia pero que se consideraba que pudieran encontrarse en riesgo de revictimización, la incorporación de las hijas e hijos como beneficiarios del Servicio (Ministerio de Sanidad, 2012), y la ampliación de su ámbito de aplicación a las víctimas de todas las formas de violencia contra las mujeres recogidas en el Convenio de Estambul (Ministerio de Igualdad, 2023). Son estas mismas actualizaciones de los protocolos las que modifican los objetivos principales que se

pretende alcanzar con su gestión, observándose a lo largo de los años cómo la protección como función prioritaria, pasa a un segundo lugar, siendo el acompañamiento en la recuperación de las víctimas el objeto principal del Servicio.

No obstante, la realidad evidencia que la mayor parte de las víctimas valora del Servicio la percepción del aumento de su seguridad, y lo recomendaría por ser un recurso de protección. Siendo este el punto de partida de la presente tesis, los diferentes análisis nos llevan a concluir que, pese a que el Servicio ATENPRO mejora la autonomía de las víctimas de violencia y contribuye a una más rápida activación de los recursos de protección en situaciones de revictimización, éste presenta importantes limitaciones que comprometen su eficacia.

La principal de ellas es el hecho de que la responsabilidad de la protección recaer directamente en la propia víctima, tras la valoración que ésta pueda hacer de las posibilidades que presenta de sufrir una agresión o estar expuesta a un peligro. Esta exigencia, se ve además condicionada por multitud de variables como la afectación emocional, la falta de conciencia de exposición a riesgos, la vinculación con el agresor, o la reducción de su capacidad de respuesta ante situaciones que requieren de autoprotección (Domínguez Vela, 2016; Marugán Pintos, 2022; Rituerto González, 2023; Santandreu & Ferrer, 2014; Simón Gil, 2020), lo que impacta directamente en las garantías de que el terminal sea pulsado, y por tanto el Servicio de protección activado.

Esta situación se vuelve aún más exigente cuando la víctima presenta variables que incrementan su vulnerabilidad como ser migrante, tener discapacidad, ser muy mayor o muy joven; y resulta aún más estigmatizadora cuando es la propia víctima, en este caso madre, la que tiene que valorar si el Servicio ATENPRO es una herramienta adecuada para sus hijas e hijos, que les protege lejos de estigmatizarles.

De igual forma, el estudio evidencia limitaciones en cuanto a la protección de las mujeres polivictimizadas o que experimentan diferentes formas de violencia, observándose cómo en ocasiones éste es solicitado por un posicionamiento securitario del equipo profesional que se encarga del seguimiento e intervención de la víctima, más que por propia voluntad de ésta, lo que compromete la permanencia en el Servicio ya que se requiere de la participación activa de la víctima para su mantenimiento. Además, esta gestión de recursos sin atender a las necesidades ni deseos de las víctimas, denota un enfoque paternalista que limita la autonomía y empoderamiento de las mujeres (Larrauri, 2005).

No obstante, no se puede obviar el hecho de que, el Servicio puede ser positivo en cuanto a que permite grabar todas las comunicaciones o que favorece la activación de recursos y la geolocalización de la víctima, pero resultaría del todo ineficaz ante agresiones letales.

Además, la creciente demanda del Servicio a lo largo de los años, y la valoración que tanto víctimas como profesionales hacen de esta función, lo sitúan como una herramienta adicional de protección. Si bien es cierto que los análisis territoriales y correlacionales con el número de denuncias, densidad de población, número de órdenes de protección adoptadas y número de terminales activos evidencian que la solicitud de éstos no atiende a ningún criterio objetivo, sino que está más relacionado con la valoración y conocimiento que tengan los equipos profesionales de sus bondades. De igual forma, no se observan correlaciones entre el número de terminales ATENPRO y el número de SSMT activos en las diferentes provincias, igual que tampoco con la relación de asesinatos cometidos, mostrándose, como se indicaba, una gran heterogeneidad territorial.

Por otro lado, se planteaba como hipótesis el hecho de que se pudiese considerar el Servicio ATENPRO como un recurso de acompañamiento psicosocial, pero que éste no podía asumir la responsabilidad de la intervención que debe de hacerse desde los recursos especializados tal y como recoge la normativa. En este sentido, el análisis realizado evidencia cómo la alarmante falta de recursos y programas especializados trata de ser sustituida por la propia Administración con la gestión del Servicio, que aunque es valorada también por las mujeres y por los equipos profesionales como un apoyo fundamental para el acompañamiento en la recuperación y superación de la violencia, ni dota de intervenciones especializadas ni incorpora plenamente un enfoque interseccional en sus acciones, lo que puede disminuir la eficacia de la actividad prestada especialmente ante colectivos más vulnerables y ante víctimas de formas de violencia más invisibilizadas (Fernández Nieto, 2015; Villacampa Estiarte, 2018).

Este exceso de responsabilidad otorgado al Servicio se observa también en los casos en los que las víctimas beneficiarias son menores de edad, ya que, ante la falta de una especialización en los recursos de intervención en perspectiva de infancia, o la insuficiente implantación de medidas de prevención y abordaje eficaces ante la violencia vicaria, se plantea el Servicio como alternativa de seguridad e intervención. Eso sí, no realizando valoraciones objetivas del impacto que la tramitación del Servicio puede generar en la niña o el niño y en el vínculo materno-filial. De igual forma, la falta de

adaptación del Servicio a las necesidades que pueden presentar las niñas y los niños puede incurrir en malestar o en la reducción de la eficacia de sus bondades, lo que sugiere la necesidad de revisar los procedimientos y hacerlos más accesibles, atendiendo siempre al interés superior de las niñas y niños.

También, el estudio realizado ha evidenciado importantes limitaciones en la coordinación de los recursos intervinientes en la prestación del Servicio y en la atención de las víctimas. Algunas de ellas son derivadas de la propia organización del Servicio ATENPRO que requiere de un replanteamiento en cuanto a la codificación establecida para los expedientes, los canales de transmisión de la información, las opciones de recogida de la misma y los recursos y organismos que pueden acceder a su consulta; así como la necesidad de protocolarizar diversos aspectos que hasta el momento quedan sujetos a discrecionalidad profesional y que pueden comprometer la seguridad y bienestar de las beneficiarias. Otras, en cambio, están relacionadas con la infravaloración que se hace de la capacidad del Servicio, ya no sólo como herramienta de acompañamiento, sino como mecanismo para la predicción delictiva y la prevención del riesgo.

Asimismo, se ha evidenciado la necesidad de introducir nuevas adaptaciones, tanto a nivel técnico, incorporando avances tecnológicos que permitan mejorar la respuesta dada a las víctimas y la valoración que se hace de su situación de riesgo, como identificadores de las emociones a través de la voz o dispositivos más discretos y funcionales (Rituerto González, 2023); como modificaciones en los procedimientos del Servicio que garanticen una atención igualmente eficaz ante las diferentes formas de violencia que padecen las mujeres y sus hijas e hijos, así como a las necesidades individuales que puedan presentar, aumentando la especialización de los equipos técnicos de atención y una mejor y más rápida detección de estas las variables de vulnerabilidad.

Con todo ello, y pese a las limitaciones y deficiencias identificadas, se considera que el Servicio ATENPRO es una herramienta positiva para potenciar la protección e intervención psicosocial especializada de las víctimas de violencia por razón de género, desde un abordaje más amable y cercano y sin necesidad de iniciar procedimientos judiciales, que en ocasiones son poco garantistas y ante los que las víctimas no siempre se sienten preparadas. Se valora, por tanto, que el Servicio impacta positivamente en la percepción de seguridad de las víctimas y en su bienestar, minimizando la intervención del sistema penal y posicionándose como una alternativa más reparadora (Laliga Mollá & Bonilla Campos, 2015; Larrauri, 2007).

En cuanto a las limitaciones que presenta la tesis doctoral, tal y como se ha indicado en la introducción, el enfoque crítico planteado está basado en la experiencia en la gestión del recurso y en la observación directa del impacto que puede tener en la superación de la violencia, lo que puede inferir sesgos derivados de esa observación participante. Esta limitación ha tratado de reducirse incorporando la opinión de seis profesionales especializadas en la atención y protección de víctimas de violencias machistas, que, además, tienen conocimientos sobre el funcionamiento del Servicio, mediante el desarrollo de entrevistas en las que facilitasen su punto de vista sobre los aspectos que mayor controversia pueden generar del Servicio. No obstante, considero que mi participación activa en el Servicio ATENPRO desde hace una década me ha permitido construir un conocimiento más inclusivo, reflexivo y contextualizado, que desde la comprensión de la complejidad del fenómeno de la violencia hacia las mujeres, puede contribuir al avance del conocimiento criminológico, resultando de utilidad para el diseño y reajuste de mecanismos y recursos que garanticen el abordaje de la violencia desde un análisis interseccional, situando a la víctima en el centro. Se pretende con esto, evitar la perpetuación de modelos que representan a las víctimas como como sujetos pasivos en el contexto de la violencia, desatendiéndose sus propios factores protectores, sus motivaciones y su capacidad de desarrollar un papel activo en la superación de la misma (López Rodríguez, 2011). Asimismo, permite cuestionar la validación de políticas punitivas generalistas como única estrategia para combatir la violencia (Larrauri, 2007).

Quiero señalar también que la falta de estudios o análisis sobre el Servicio, ha dificultado la comparación de posturas o la revisión de argumentos que permitan desarrollar una opinión más crítica, así como una ampliación de los conocimientos sobre el tema abordado. Esto, inevitablemente, lleva a plantearse que quizá la falta de investigaciones se deba a que el Servicio ATENPRO es un recurso que no suscita interés en el ámbito académico; no obstante, se ha optado por considerar que el problema fundamental es su falta de visibilidad y desconocimiento ante el impacto y las expectativas que genera en las mujeres, especialmente teniendo en cuenta el elevado número de beneficiarias activas que presenta el Servicio. Además, resulta llamativo el hecho de que sí se han desarrollado numerosas investigaciones sobre el SSMT (Arenas-García, 2017; Gutiérrez Gullón & Rodríguez Ruiz, 2023; Marugán Pintos, 2022), siendo ambos dos recursos destinados a la protección del mismo colectivo y dependientes de la Administración estatal, pero con

una mayor visibilidad social, y quizá con la consideración de una mayor relevancia de este último.

Sirva por tanto este estudio para favorecer el conocimiento del Servicio ATENPRO y poner en valor sus funcionalidades, fomentándose el análisis crítico sobre el mismo en *pro* de potenciar mejoras que amplíen su impacto.

En este sentido, cabe señalar que otra de las limitaciones encontradas en el desarrollo del estudio ha sido la complejidad para poder explicar y referenciar información obtenida como parte del Servicio. Como se indicaba, la falta de publicaciones, análisis y comunicaciones sobre el impacto del Servicio limita el contraste de las informaciones. El hecho de que la mayor parte las divulgaciones sean análisis meramente descriptivos y limitados al número de altas, bajas y prevalencia territorial del Servicio, y que la autoría de las mismas sea en la mayor parte de las ocasiones la Administración Pública, dificulta la profundidad de la investigación.

Además, atendiendo a la responsabilidad con el puesto de trabajo que desempeño, considero necesario reconocer que ha existido cierta prudencia a la hora de analizar determinados aspectos del Servicio y de procedimientos de gestión interna que no se hubiesen publicado previamente; plasmando únicamente aquello que podía fundamentar teóricamente o mediante documentos públicos, lo que ha supuesto una limitación en cuanto a la transmisión del conocimiento y por tanto, un obstáculo en el enriquecimiento de la tesis.

Por último, deseo destacar que, aunque la presente tesis se centra especialmente en las bondades y limitaciones del Servicio ATENPRO respecto de las víctimas de la violencia de género según los supuestos contemplados en la LOVG, atendiendo a que la ampliación de su ámbito operativo es reciente, se considera necesario analizar el impacto que tiene en la protección y acompañamiento de las víctimas de otras formas de violencias machistas.

Asimismo, y de cara a futuras líneas de investigación, será conveniente analizar si las modificaciones previstas con la puesta en marcha del Centro de Atención Estatal y la nueva plataforma para la gestión del Servicio, subsanarán las limitaciones identificadas en materia de coordinación y abordaje de la interseccionalidad, o si, por el contrario,

presentarán modificaciones y mejoras técnicas pero sin atender a estos dos aspectos tan relevantes en la seguridad y adecuada atención de las víctimas.

## BIBLIOGRAFÍA

- Accem. (2024). *Desigualdad y violencia de género: Factores clave en el sinhogarismo femenino*. Recuperado de <https://www.accem.es/desigualdad-y-violencia-de-genero-factores-clave-en-el-sinhogarismo-femenino/>
- Acnur (2022). Mujeres ucranianas: todo el peso de la huida. Recuperado de <https://eacnur.org/es/mujeres-ucranianas>
- AEPD. (2020). *Marco de actuación en materia de igualdad de género*. [Archivo PDF]. Agencia Española de Protección de Datos. Recuperado de <https://www.aepd.es/documento/marco-actuacion-materia-igualdad-genero.pdf>
- Aiquipa Tello, J. J. (2015). Dependencia emocional en mujeres víctimas de violencia de pareja. *Revista de Psicología (PUCP)*, 33(2), 411-437.
- Albertín Carbó, P. (2017). Abriendo puertas y ventanas a una perspectiva psicosocial feminista: Análisis sobre la violencia de género. *Psicoperspectivas*, 16(2), 79-90.
- Alcocer, M. C., & Alberola, E. G. (2018). Debate: Atención psicológica a las víctimas de violencia de género. *Informació psicològica*, (115), 175-199.
- Alzaga Artola, A. (2023). El trabajo orientado a la red de las supervivientes de violencia de género en los SIE del Área Metropolitana de Barcelona. *Trabajo social global-Global Social Work: Revista de investigaciones en intervención social*, (13), 92-112.
- Amor, P. J., Echeburúa, E., Camarillo, L., Ferre, F., Sarasua, B., & Zubizarreta, I. (2022). Dependencia emocional y maltrato en mujeres víctimas de violencia contra la pareja. *Behavioral Psychology/Psicología Conductual*, 30(1).
- Amorós, C., & De Miguel Álvarez, A. (2005). *Teoría feminista (3 vols.)*, Madrid, Minerva.
- Antón García, L. (2013). *Violencia de género y mujeres inmigrantes* (Tesis doctoral, Universitat Pompeu Fabra).
- Aparicio Martín, E. (2020). Propuesta de intervención impulsada por la delegación del gobierno de España para la violencia de género. Análisis de un documento de referencia para profesionales. *Revista de Comunicación de la SEECI*, 63-82.
- Arenas, L., Domínguez, A. I. C., & Jiménez, M. J. B. (2013). Análisis discursivo de los agentes sociales implicados en la violencia de género. *Revista Española de Investigación Criminológica*, 11, 1-28.
- Arenas-García, L. (2016). La eficacia de la vigilancia electrónica en la violencia de género: análisis criminológico (The efficacy of electronic monitoring in gender violence: criminological analysis). *International e-journal of criminal sciences*, (10).
- Arenas-García, L. (2017). *Los medios de control telemáticos en el sistema penal español* (Tesis Doctoral, Universidad de Málaga).
- Arenas-García, L. (2018). *Los medios de control telemáticos en el sistema penal español*, Valencia, Tirant lo Blanch.
- Aretio Romero, M. A., Repiso Gento, I., & Valpuesta Martín, Y. (2024). Contextos de especial vulnerabilidad para la violencia de género. Interseccionalidad: adaptando la respuesta a la diversidad de contextos y situaciones. *Atención Primaria*, 56(11), 102834.

- 
- Arranz Lozano, F. (2015). Meta-análisis de las investigaciones sobre la violencia de género: el Estado produciendo conocimiento. *Athenea digital: revista de pensamiento e investigación social*, 15(1), 0171-203.
- Asensi Pérez, L. F., Flores Fernández, E., & Nevado Duarte, K. (2024). Psychological-forensic expert assessment of complex post traumatic stress disorder in victims of gender-based violence. *Spanish Journal of Legal Medicine*.
- Ayuntamiento de Manises. (2017). *Manises inaugura un nuevo punto de encuentro familiar*. Recuperado de <https://www.manises.es/es/servicis-socials/noticia/manises-inaugura-un-nuevo-punto-encuentro-familiar>
- Ayuntamiento de Mislata. (2021). *Mislata estrena punto de encuentro familiar para garantizar los derechos de la infancia*. Recuperado de <https://www.mislata.es/es/informate/noticias/mislata-estrena-punto-de-encuentro-familiar-para-garantizar-los-derechos-de-la-infancia>
- Barnert, E., Iqbal, Z., Bruce, J., Anoshiravani, A., Kolhatkar, G., & Greenbaum, J. (2017). Commercial Sexual Exploitation and Sex Trafficking of Children and Adolescents: A Narrative Review.. *Academic pediatrics*, 17 8, 825-829.
- Barudy, J. y Dantagnan, M. (2010). *Los desafíos invisibles de ser madre o padre: manual de evaluación de las competencias y la resiliencia parental*. Barcelona. Gedisa Editoria.
- Bodelón, E. (2014). Violencia institucional y violencia de género. In *Anales de la cátedra Francisco Suárez* (Vol. 48, pp. 131-155).
- Boletín Oficial del Estado. (2021, 5 de junio). *Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia*. BOE núm. 134, pp. 67342-67370. Recuperado de <https://www.boe.es/boe/dias/2021/06/05/pdfs/BOE-A-2021-9347.pdf>
- Boletín Oficial del Estado. Real Decreto-ley 12/2020, de 31 de marzo, de medidas urgentes en materia de protección y asistencia a las víctimas de violencia de género. 2020. Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2020-4209>
- Borja Jiménez, E. (2021). *Curso de Política Criminal*. 3ª edición, Valencia, Tirant lo Blanch.
- Caballé-Pérez, M., Lopez-Ossorio, J. J., Trespaderne-Dedeu, A., Santos-Hermoso, J., & Gonzalez-Alvarez, J. L. (2024). Plurivictimizing gender-violence aggressors: An exploratory study. *Anuario de Psicología Jurídica*, 34(1), 31-40.
- Calvo González, G., & Camacho Bejarano, R. (2014). La violencia de género: evolución, impacto y claves para su abordaje. *Enfermería global*, 13(1), 424-439.
- CanadaInfo. (2023). Provinces looking at using GPS trackers for domestic violence offenders. Recuperado de <https://canadainfo.net/eng/provinces-looking-at-using-gps-trackers-for-domestic-violence-offenders/>
- Capasso, A., Skipalska, H., Chakrabarti, U., Guttmacher, S., Navario, P., & Castillo, T. (2021). Patterns of Gender-Based Violence in Conflict-Affected Ukraine: A Descriptive Analysis of Internally Displaced and Local Women Receiving Psychosocial Services. *Journal of Interpersonal Violence*, 37, NP21549 - NP21572. .
- Caravaca, C., & Sáez, M. (2020). Las otras víctimas: consecuencias y reconocimiento legal de los menores de edad víctimas de la violencia de género ejercida en el hogar. *Boletín criminológico* (26).
-

- Carrascosa Iranzo, L. (2019). *Violencia escolar entre iguales y violencia de pareja en adolescentes: análisis de sus relaciones y elaboración de un programa para su prevención conjunta*. (Tesis doctoral, Universitat de València).
- Casado Neira, D. (2014). Las marcas en el cuerpo de la víctima: la veracidad encarnada en la violencia de género. *Kamchatka. Revista de análisis cultural.*, (4), 359-380.
- Cava, M. J., Buelga, S., & Carrascosa, L. (2015). Violencia física y psicológica ejercida en parejas adolescentes: Relación con el autoconcepto y la violencia entre iguales. *Behavioral Psychology/Psicología Conductual*, 23(3).
- Cava, M. J., Buelga, S., Carrascosa, L., & Ortega-Barón, J. (2020). Relations among Romantic Myths, Offline Dating Violence Victimization and Cyber Dating Violence Victimization in Adolescents. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(5), 1551.
- Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer (CEDAW). (2017). *Recomendación General núm. 35 sobre la violencia por razón de género contra la mujer, que actualiza la Recomendación General núm. 19*. Recuperado de <https://www.ohchr.org/en/treaty-bodies/cedaw/general-recommendations>
- Comunitat Valenciana. (2012). *Ley 7/2012, de 23 de noviembre, integral contra la violencia sobre la mujer en el ámbito de la Comunitat Valenciana*. *Boletín Oficial del Estado (BOE)*, núm. 297, de 11 de diciembre de 2012. Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2012-14978>
- Concilia2. (s.f.). *Inteligencia artificial y violencia de género*. Recuperado de <https://www.concilia2.es/inteligencia-artificial-violencia-genero/>
- Consejo de Europa. (2011). *Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica*.
- Consejo General de la Psicología de España. (2024). *20 aniversario de la Ley Integral contra la Violencia de Género: Balance y retos*. Recuperado de [https://www.coppa.es/gestor/uploads/noticias/documentos/2024-12-18\\_-\\_Comunicado\\_COP\\_20\\_Aniversario\\_LIVG.pdf](https://www.coppa.es/gestor/uploads/noticias/documentos/2024-12-18_-_Comunicado_COP_20_Aniversario_LIVG.pdf)
- Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas. (2023). *Procedimiento red PEF CV*. Recuperado de <https://inclusio.gva.es/documents/610740/371369058/Procedimiento+red+PEF+CV.pdf/32f64f2e-7143-f3b1-0f21-2073e32bf0c0?t=1682068094693>
- Cruz Roja (2017). Las mujeres víctimas de violencia de género, atendidas en el Servicio ATENPRO. *Boletín sobre vulnerabilidad social (Número 14)*.
- Cruz Roja (2021). El impacto de la COVID-19 en la población atendida por Cruz Roja a través del Plan Responde II. *Boletín sobre vulnerabilidad social (Número 23)*.
- Cruz Roja (2022). El impacto de la pandemia en la vida de las mujeres víctimas de violencia de género atendidas por el Servicio ATENPRO. *Boletín sobre vulnerabilidad social (Número 28)*.
- De Alencar-Rodrigues, R., & Cantera, L. M. (2013). Intervención en violencia de género en la pareja: el papel de los recursos institucionales. *Athenea Digital. Revista de pensamiento e investigación social*, 13(3), 75-100.
- De la Cruz Fortún, M.Á. (2014). *Factores predictivos del impacto psicopatológico en víctimas de agresión sexual* (Tesis Doctoral, Universidad Complutense de Madrid).

- De la Herrán Ruiz-Mateos, S. (2020). A vueltas con la dispensa del deber de declarar de las víctimas de violencia de género a propósito de la Sentencia del Tribunal Supremo 389/2020, de 10 de julio. *Revista de Derecho Penal y criminología*, (23), 45-66.
- De Miguel Álvarez, A. (2005). La construcción de un marco feminista de interpretación: la violencia de género. *Cuadernos de trabajo social*, 18, 231-248.
- Defensor del Pueblo. (2024). *Violencia vicaria*. Defensor del Pueblo. Recuperado de <https://www.defensordelpueblo.es/informe-monografico/violencia-vicaria-genero-las-otras-victimas-2024/>
- Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género (2020). Guía de actuación para mujeres que estén sufriendo violencia de género en situación de permanencia domiciliaria derivada del estado de alarma por COVID-19. Recuperado de <https://www.violenciagenero.igualdad.gob.es/informacionUtil/covid19/home.htm>
- Delegación del Gobierno para la Violencia de Género. (2015). *Sobre la inhibición a denunciar de las víctimas de violencia de género*. Recuperado de [https://violenciagenero.igualdad.gob.es/wp-content/uploads/DGVG\\_informa\\_Inhibicion\\_Denunciar\\_Victimas\\_VG\\_.pdf](https://violenciagenero.igualdad.gob.es/wp-content/uploads/DGVG_informa_Inhibicion_Denunciar_Victimas_VG_.pdf)
- Dirección General de Igualdad y Política Institucional, Área de Ciudadanía y Derechos Sociales. (2023). *Informe general del Estudio de percepción de las usuarias 2023*. Recuperado de <https://atenpro.xrunit.com/wp-content/uploads/2023/11/ATENPRO-informe-general-del-Estudio-de-percepcion-de-las-usuarias-2023-9.pdf>
- Dlamini, N. (2020). Gender-Based Violence, Twin Pandemic to COVID-19. *Critical Sociology*, 47, 583 - 590.
- Domokos, A. (2024). The impact of economic, social and health crises on victims of domestic violence. *Beliügyi Szemle*. .
- Domínguez Vela, M. (2016). Violencia de género y victimización secundaria. *Revista Digital de Medicina Psicosomática y Psicoterapia*, 1-20.
- Duque, I. (2022). *Acercarse a la generación Z: Una guía práctica para entender a la juventud actual sin prejuicios*. Zenith.
- Díaz-Aguado, M. J., Martínez Arias, R., & Martín Babarro, J. (2020). Menores y violencia de género. *Madrid: Ministerio de Igualdad*.
- Echeburúa, E., & Amor, P. J. (2024). Claves psicológicas del feminicidio en la violencia machista contra la pareja. *Boletín criminológico*, 30(30).
- Echeburúa, E., De Corral, P., & Amor, P. J. (2002). Evaluación del daño psicológico en las víctimas de delitos violentos. *Psicothema*, 139-146.
- Echeburúa, E., Fernández-Montalvo, J., & de Corral, P. (2009). *Predicción del riesgo de homicidio y de violencia grave en la relación de pareja: Instrumentos de evaluación del riesgo y adopción de medidas de protección*. Fundación de la Comunidad Valenciana para el Estudio de la Violencia.
- Efeminista. (2023, 16 de marzo). *El botón del pánico: herramienta para mujeres víctimas de violencia en Grecia*. Recuperado de <https://efeminista.com/boton-panico-mujeres-grecia/>

- Efeminista. (2024, 18 de diciembre). *16.400 víctimas alertadas de que su agresor había maltratado a otras mujeres*. Recuperado de <https://efeminista.com/16400-victimas-alertadas-agresor-habia-maltratado-otras-mujeres/>
- El Confidencial. (2019, 3 de octubre). *Roma consigue reciclar 350.000 botellas de plástico regalando billetes de metro*. Recuperado de [https://www.elconfidencial.com/mundo/europa/2019-10-03/roma-recicla-botellas-plastico-viaje-billetes-metro\\_2267864/](https://www.elconfidencial.com/mundo/europa/2019-10-03/roma-recicla-botellas-plastico-viaje-billetes-metro_2267864/)
- El Mundo. (2024, 27 de diciembre). *La inteligencia artificial como herramienta clave para prevenir la violencia de género*. Recuperado de <https://www.elmundo.es/yodona/actualidad/2024/12/27/676023e121efa0b1648b4597.html>
- El Mundo. (2024, 21 de noviembre). *Más de 16.000 víctimas de violencia de género, alertadas de que su pareja ya había maltratado a otras mujeres*. Recuperado de <https://www.elmundo.es/espana/2024/11/21/673edc31e9cf4a51148b45a2.html>
- El País. (2019, 7 de junio). *Hitos de la lucha contra la violencia de género en España*. Recuperado de <https://elpais.com/especiales/violencia-de-genero>
- El Periódico de España. (2024, noviembre 25). *Trabajadoras de la red contra la violencia de género en Madrid protestan el 25N*. El Periódico de España. Recuperado de <https://www.epe.es/es/espana/madrid/20241125/trabajadoras-red-violencia-genero-madrid-protestan-25n-112023471>
- El Periódico. (2024, noviembre 16). *La DANA de la violencia machista en Valencia*. Recuperado de <https://www.elperiodico.com/es/sociedad/20241116/dana-violencia-machista-valencia-111750313>
- El-Rhomri, I., & Domínguez-Serrano, M. (2016). ¿Cómo abordar las cuestiones de género en el contexto de África Subsahariana? Algunas respuestas desde la teoría y la práctica. In *Mujeres e investigación. Aportaciones interdisciplinares: VI Congreso Universitario Internacional Investigación y Género (2016)*, p 175-188. SIEMUS (Seminario Interdisciplinar de Estudios de las Mujeres de la Universidad de Sevilla).
- ElDiario.es. (2024, 13 de octubre). *El Gobierno valenciano sigue sin abrir los centros de violencia sexual previstos por la Ley del 'sí es sí' meses después de la fecha límite*. elDiario.es. Recuperado de [https://www.eldiario.es/comunitat-valenciana/sociedad/gobierno-valenciano-sigue-abrir-centros-violencia-sexual-previstos-ley-si-si-meses-fecha-limite\\_1\\_11724191.html](https://www.eldiario.es/comunitat-valenciana/sociedad/gobierno-valenciano-sigue-abrir-centros-violencia-sexual-previstos-ley-si-si-meses-fecha-limite_1_11724191.html)
- Escudero Nafs, A., Polo Usaola, C., López Gironés, M., & Aguilar Redo, L. (2005). La persuasión coercitiva, modelo explicativo del mantenimiento de las mujeres en una situación de violencia de género: II: Las emociones y las estrategias de la violencia. *Revista de la asociación española de neuropsiquiatría*, (96), 59-91.
- Europa Press. (2024, marzo 3). *La nueva sede de ATENPRO se pondrá en marcha en Alcorcón tras reuniones de Igualdad y FEMP previstas para marzo*. Recuperado de <https://www.europapress.es/madrid/noticia-nueva-sede-atenpro-pondra-marcha-alcorcon-reuniones-igualdad-femp-previstas-marzo-20240303125950.html>
- Eurostat. (2022). *Encuesta Europea de Violencia de Género 2022*. Comisión Europea. Recuperado de <https://ec.europa.eu/eurostat/>

- Expósito Molina, C. (2012). ¿Qué es eso de la interseccionalidad? Aproximación al tratamiento de la diversidad desde la perspectiva de género en España. *Investigaciones feministas*, 3, 203-222.
- Federación de Asociaciones de Mujeres Rurales (FADEMUR). (2020). *Mujeres víctimas de violencia de género en el mundo rural*. Recuperado de [https://violenciagenero.igualdad.gob.es/wp-content/uploads/vg\\_mundorural.pdf](https://violenciagenero.igualdad.gob.es/wp-content/uploads/vg_mundorural.pdf)
- Fernández Nieto, J. (2015). Retos y mitos de la LO 1/2004 de Violencia de Género, y reforma del Código Penal: hacia una política criminal en violencia de género en cumplimiento del principio internacional de “diligencia debida”. Recuperado de <https://elderecho.com/retos-y-mitos-de-la-lo-12004-de-violencia-de-genero-y-reforma-del-codigo-penal-hacia-una-politica-criminal-en-violencia-de-genero-en-cumplimiento-del-principio-internacional-de-diligencia>
- Fernández-Delgado, D. L. (2017). *Violencia de género: un estudio comparativo entre víctimas españolas e inmigrantes en la Región de Murcia* (Tesis doctoral, Universidad de Murcia).
- Fernández-González, L., Calvete, E., & Orue, I. (2017). Mujeres víctimas de violencia de género en centros de acogida: características sociodemográficas y del maltrato. *Psychosocial Intervention*, 26(1), 9-17.
- Ferrer Pérez, V. A., & Bosch Fiol, E. (2016). Barreras que dificultan la denuncia de la violencia de género: reflexiones a propósito de los resultados de la macroencuesta. In *Mujeres e investigación. Aportaciones interdisciplinares: VI Congreso Universitario Internacional Investigación y Género (2016)*, p 256-270. SIEMUS (Seminario Interdisciplinar de Estudios de las Mujeres de la Universidad de Sevilla).
- Fleury, R. E., Sullivan, C. M., & Bybee, D. I. (2000). When ending the relationship does not end the violence: Women's experiences of violence by former partners. *Violence against women*, 6(12), 1363-1383.
- Fornás Chiva, C. (2022). Diagnóstico territorial de riesgo de violencia de género en la Provincia de Castellón. (Trabajo de Fin de Máster, Universidad Jaume I de Castellón).
- France24. (2020, 24 de septiembre). Francia implementa pulsera de alejamiento para hombres violentos. *France24*. Recuperado de <https://www.france24.com/es/20200924-francia-pulsera-alejamiento-hombres-violentos>
- Freire Vázquez, M. (2017). La voz de las supervivientes mayores en el entorno rural: aproximación al fenómeno de la violencia de género.
- Fundación ANAR (2023) Evolución de la Violencia contra las Mujeres en la Infancia y Adolescencia. Recuperado de <https://www.anar.org/fundacion-anar-presenta-un-estudio-sobre-la-evolucion-de-la-violencia-contra-las-mujeres-en-la-infancia-y-adolescencia/>
- García Mosquera, M. (2019). Protección integral de la infancia y la adolescencia frente a la violencia: nuevas consideraciones sobre la edad en el derecho penal. *Revista General de Derecho Penal*, 32.
- García-Arenas, L. (2013). Sexismo en adolescentes y su implicación en la violencia de género. *Boletín criminológico*, (19).
- Generalitat Valenciana. (2023). *Informe Balanç Anual Xarxa Centres Dona 2023*. Recuperado de

- <https://inclusio.gva.es/documents/376986854/383139370/Informe+Balan%C3%A7+Anual+Xarxa+Centres+Dona+2023.pdf/8dba273e-ee1b-7326-46ef-f7a828f87d3a?t=1718007605951>
- Gobierno Vasco. (2012). *Estudio sobre la especial vulnerabilidad de las mujeres con discapacidad víctimas de cualquier manifestación de violencia machista*. Recuperado de <https://www.inmujeres.gob.es/publicacioneselectronicas/documentacion/Documentos/DE1340.pdf>
- González Méndez, R., & Santana Hernández, J. D. (2001). La violencia en parejas jóvenes. *Psicothema*, 127-131.
- González-Ortega, I., Echeburúa, E., & Corral, P. D. (2008). Variables significativas en las relaciones violentas en parejas jóvenes: una revisión. *Psicología conductual*, 16(2), 207-225.
- GREVIO (2020). *Primer Informe de Evaluación GREVIO sobre España (Convenio de Estambul)*. Recuperado de [https://www.igualdad.gob.es/wp-content/uploads/ResumenEjecutivo\\_Grevio.pdf](https://www.igualdad.gob.es/wp-content/uploads/ResumenEjecutivo_Grevio.pdf)
- Gutiérrez Gullón, E. R., & Rodríguez Ruiz, R. (2023). Pulseras telemáticas: Tecnología al servicio de las víctimas, ¿Qué podemos extraer de la experiencia española? *Sapientia*, 14(2), 18 a 31.
- Guzmán Ordaz, R., & Jiménez Rodrigo, M. (2015). La interseccionalidad como instrumento analítico de interpelación en la violencia de género. *Oñati socio-legal series*, 5(2), 596-612.
- Gómez Colomer, J. L. (2015). *Estatuto jurídico de la víctima del delito*. Aranzadi, Navarra.
- Hadjimatheou, K. (2022). 'Social Care Told me I Had to': Empowerment And Responsibilization in The Domestic Violence Disclosure Scheme, *The British Journal of Criminology*, Volume 62, Issue 2, March 2022, 320–336.
- Hansen, P. and Ainsworth, F. (2007), 'Parent Blaming in Child Protection and Health Settings: A Matter for Concern', *Children Australia*, 32: 29–35.
- Haraway, D. J. (1995). *Ciencia, cyborgs y mujeres: la reinención de la naturaleza* (Vol. 28). Universitat de València.
- Harris, B., & Vitis, L. (2020). Digital intrusions: technology, spatiality and violence against women. *Journal of gender-based violence*, 4(3), 325-341.
- Henry, N., & Powell, A. (2018). Technology-Facilitated Sexual Violence: A Literature Review of Empirical Research. *Trauma, Violence, & Abuse*, 19, 195 - 208. .
- Heraldo de Aragón. (2024). *Violencia machista en la tercera edad: Las pérdidas de las víctimas mayores*. Recuperado de <https://www.heraldo.es/noticias/sociedad/2024/11/22/violencia-machista-tercera-edad-perdidas-victimas-mayores-1779796.html>
- Hernando Gómez, Á. (2007). La prevención de la violencia de género en adolescentes. Una experiencia en el ámbito educativo. *Apuntes de Psicología*, 25 (3), 325-340.

- Herreros Sánchez, C. (2021). Violencia de género en la zona rural de la comarca de Alhama de Granada en 2015-2020. *Comunitania: Revista internacional de trabajo social y ciencias sociales*, (22), 9-48.
- Imaz Montes, M. del M., & Martínez Vázquez, L. (2023). El menor como víctima de violencia de género. Un enfoque multidisciplinar. *FEMERIS: Revista Multidisciplinar De Estudios De Género*, 8(1), 25-46.
- IMSERSO. (2008). *Informe anual sobre los servicios de atención a las personas mayores en España: Capítulo 8. Otros programas de servicios sociales*. Recuperado de <https://imserso.es/documents/20123/84598/informeannual2008.pdf/79a74909-3b7d-24a9-a59d-82ed238e1f88>
- Infobae. (2019). *Así funciona el botón de pánico para mujeres en Ciudad de México*. Recuperado de <https://www.infobae.com/america/mexico/2019/01/25/asi-funciona-el-boton-de-panico-para-mujeres-en-ciudad-de-mexico/>
- Instituto Nacional de Estadística (INE). (2012). *Encuesta a las personas sin hogar 2012*. Recuperado de <https://www.ine.es>
- La Moncloa (2020). *El Gobierno refuerza las medidas de lucha contra la violencia de género durante el estado de alarma*. Recuperado de <https://www.lamoncloa.gob.es/serviciosdeprensa/notasprensa/igualdad/Paginas/2020/160420-violenciagenero.aspx>
- La Vanguardia. (2024, diciembre 9). *Crece la violencia machista en entornos escolares: un 11% más en el último curso*. Recuperado de <https://www.lavanguardia.com/vida/20241209/10183737/crece-violencia-machista-entornos-escolares-11-mas-ultimo-curso-agenciaslv20241209.html>
- Laliga Mollá, M., & Bonilla Campos, A. (2014). Estudio socio-jurídico sobre el tratamiento de los delitos de violencia de género: análisis del discurso de profesionales del ámbito judicial y policial. In *V Congreso Universitario Internacional Investigación y Género (pp. 1140-1163)*. SIEMUS (Seminario Interdisciplinar de Estudios de las Mujeres de la Universidad de Sevilla).
- Larrauri, E. (2003). ¿Por qué retiran las mujeres maltratadas las denuncias? *Revista de derecho penal y criminología*, (12), 271-307.
- Larrauri, E. (2005). ¿Se debe proteger a la mujer contra su voluntad? *Cuadernos Penales José María Lidón*, 2, 157-181.
- Larrauri, E. (2006). El género de la violencia: la visión de la ley orgánica de medidas de protección integral contra la violencia de género. *Revista catalana de seguretat pública*, 159-171.
- Larrauri, E. (2007). Cinco tópicos sobre las mujeres víctimas de violencia... A los tres años de aprobación de la LOVG (1/2004, de 28 de diciembre). *Cuadernos de Derecho judicial*, (9), 9-29.
- Larrauri, E. (2007). *Criminología crítica y violencia de género*. Editorial Trotta.
- Larrauri, E. (2020). ¿Castigar al agresor o proteger a la víctima?: Una crítica feminista a la Sentencia del Tribunal Supremo 389/2020 de 10 de Julio. *Indret: Revista para el Análisis del Derecho*, (4), 1.
- Larrauri, E. (2021). «¿Es legítima la difusión de la identidad del agresor condenado? A propósito de la STS 25/2021 de 25 de enero». Editorial InDret.2021 Enlace:

- Lescano López, G. S., & Salazar Roldan, V. D. R. (2020). Dependencia emocional, depresión y ansiedad en mujeres víctimas de violencia. *Delectus*, 3(3), 1-13.
- Levante-EMV. (2017). *Manises reinaugura el Punto de Encuentro Familiar tras la remodelación de sus instalaciones*. Recuperado de <https://www.levante-emv.com/horta/2017/03/27/manises-reinaugura-punto-encuentro-familiar-13661874.html>
- Levante-EMV. (2024, noviembre 25). *La falta de protocolo deja sin protección a las víctimas de violencia machista*. Recuperado de <https://www.levante-emv.com/comunitat-valenciana/2024/11/25/falta-protocolo-victimas-violencia-machista-111958091.html>
- Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la Víctima del Delito. Boletín Oficial del Estado, núm. 101, de 28 de abril de 2015, páginas 36568-36585.
- Ley de Enjuiciamiento Criminal, de 14 de septiembre de 1882, publicada en el Boletín Oficial del Estado núm. 260, de 17 de septiembre de 1882.
- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género. Boletín Oficial del Estado, núm. 313, de 29 de diciembre de 2004, pp. 42166-42197.
- Lloria García, P. (2019). La violencia sobre la mujer en el siglo XXI: sistemas de protección e influencia de las tecnologías de la información y la comunicación en su diseño (1). *La ley penal: revista de derecho penal, procesal y penitenciario*, (138), 5.
- Lombardo, E., & Agustín, L. R. (2016). La interseccionalidad en las políticas de la Unión Europea contra la violencia de género. *Igualdad de género y no discriminación en España: evolución, problemas y perspectivas*, eds. MariaCaterina La Barbera, Marta Cruells.
- Lombardo, E., & León, M. (2015). Políticas de igualdad de género y sociales en España: origen, desarrollo y desmantelamiento en un contexto de crisis económica. *Investigaciones Feministas*, 5: 13-3.
- Lorente Acosta, M; Luna del Castillo, J.D; Montero Alonso, M.A & Badenes Sastre, M. (2022). Impacto de la pandemia por COVID-19 en la violencia de género en España.
- Lorente-Acosta, M. (2007). Violencia de género, educación y socialización: acciones y reacciones.
- Lorente-Acosta, M. (2008). Violencia y maltrato de género (I). Aspectos generales desde la perspectiva sanitaria. *Emergencias*, 20(3), 191-197.
- Lorente-Acosta, M. (2020). Violencia de género en tiempos de pandemia y confinamiento. *Revista española de medicina legal*, 46(3), 139-145.
- Lorente-Acosta, M., Lorente-Martínez, M., & Lorente-Martínez, M. (2022). Impacto de la pandemia por COVID-19 y el confinamiento en los homicidios por violencia de género en España. *Revista española de medicina legal*, 48(1), 36-43.
- López de Zubiría Díaz, S. (2017). Los programas formativos en los casos de violencia de género. Una medida penal alternativa, desconocida y necesaria. *FEMERIS: Revista Multidisciplinar de Estudios de Género*, 2(2), 35-52.
- López Rodríguez, S. (2011). ¿Cuáles son los marcos interpretativos de la violencia de género en España?: un análisis constructivista. *Revista española de Ciencia política*, (25), 11-30.

- López, M. (2017). Violencia en los medios rural y urbano. Un estudio comparativo sobre la violencia de género en el estado español. *Revista Skopein*, (15).
- Madrid 24 Horas. (2024, noviembre 20). *Madrid: Trabajadoras de la red de atención a mujeres víctimas de violencia de género irán a una nueva huelga el próximo lunes*. Madrid 24 Horas.
- Malgieri, G., & Fuster, G. G. (2022). The vulnerable data subject: A gendered data subject? *European Journal of Law and Technology*, 13(2).
- Martín Álvarez, E. (2020). Propuesta de intervención impulsada por la delegación del gobierno de España para la violencia de género. Análisis de un documento de referencia para profesionales. *Revista de Comunicación de la SEECI*, 63-82.
- Martínez García, M. Á., & Camarero, L. A. (2015). La reproducción de la violencia de género: una lectura desde las áreas rurales. *Ager. Revista de Estudios sobre Despoblación y Desarrollo Rural*, (19), 1-30.
- Martínez, M. M., & Tarrès, J. P. (2003). Conocimiento situado: Un forcejeo entre el relativismo construccionista y la necesidad de fundamentar la acción. *Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology*, 37(2).
- Martínez, R. (2017) “Protección de datos y violencia de género. Calidad de los datos, Blog: LOPD y Seguridad, 11-04-2017. Recupero de <http://lopdyseguridad.es/violencia-de-genero3/>
- Marugán Pintos, B. (2022). Valoración de los sistemas telemáticos de prevención de la violencia de género por las profesionales que atienden a las víctimas de violencia de género. *Sociología y tecnociencia*, 12(1), 112-135.
- Medina Ariza, J. J. (2001). Actitudes sociales sobre la denuncia de los malos tratos. *Revista de Derecho Penal y Criminología*, 7, 313-334.
- Melgar Alcantud, P., Campdepadrós-Cullell, R., Fuentes-Pumarola, C., & MutMontalvá, E. (2021). 'I think I will need help': A systematic review of who facilitates the recovery from gender-based violence and how they do so. *Health expectations: an international journal of public participation in health care and health policy*, 24(1), 1–7
- Melgar, P., & Valls, R. (2010). “Estar enamorada de la persona que me maltrata”: socialización en las relaciones afectivas y sexuales de las mujeres víctimas de violencia de género. *Trabajo Social Global-Global Social Work*, 1(2), 149-161.
- Ministerio de Igualdad (2022). *Estrategia Estatal para combatir las violencias machistas 2022-2025*. Recuperado de [https://violenciagenero.igualdad.gob.es/wp-content/uploads/EEVM\\_2022\\_2025.pdf](https://violenciagenero.igualdad.gob.es/wp-content/uploads/EEVM_2022_2025.pdf)
- Ministerio de Igualdad (2023). *Estudio de percepción de las usuarias sobre la calidad y la eficacia del servicio ATENPRO*. Recuperado de <https://atenpro.xrunit.com/wp-content/uploads/2023/11/ATENPRO-informe-general-del-Estudio-de-percepcion-de-las-usuarias-2023-9.pdf>
- Ministerio de Igualdad. (2010). *Protocolo de actuación del servicio telefónico de atención y protección para víctimas de la violencia de género (ATENPRO)*.
- Ministerio de Igualdad. (2012). *Servicio Telefónico de Atención y Protección para víctimas de la violencia de género: Documento de condiciones técnicas*.
- Ministerio de Igualdad. (2013). *Dossier estadístico SOTA 2013*.

- Ministerio de Igualdad. (2020). *Impacto de la COVID-19 en la violencia de género: Datos y análisis*.
- Ministerio de Igualdad. (2020). Real Decreto 546/2020, de 26 de mayo, por el que se regula la concesión directa de una subvención a la Federación Española de Municipios y Provincias para la gestión del Servicio Telefónico de Atención y Protección para víctimas de la violencia de género. Boletín Oficial del Estado, (158), 37595-37602.
- Ministerio de Igualdad. (2021). *Estudio sobre violencia de género en la adolescencia*. Gobierno de España.
- Ministerio de Igualdad. (2021). *Informe anual sobre el servicio ATENPRO 2021*. Gobierno de España.
- Ministerio de Igualdad. (2021). Real Decreto 1042/2021, de 23 de noviembre, por el que se regula la concesión directa de una subvención a la Federación Española de Municipios y Provincias para la modernización y ampliación de los dispositivos de atención y protección a las víctimas de violencia machista en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia. Boletín Oficial del Estado, (282), 146232-146240.
- Ministerio de Igualdad. (2022). *Boletín estadístico anual sobre violencia de género 2022*. Observatorio Estatal de Violencia sobre la Mujer. Recuperado de
- Ministerio de Igualdad. (2022). *Informe anual sobre el servicio ATENPRO 2022*. Gobierno de España.
- Ministerio de Igualdad. (2023). *Protocolo de actuación del sistema de seguimiento de cumplimiento de prohibiciones de aproximación en casos de violencia de género y violencia sexual*.
- Ministerio de Igualdad. (2023). *Protocolo de Actuación Servicio Telefónico de Atención y Protección para víctimas de violencia contra las mujeres (ATENPRO)*.
- Ministerio de Igualdad. (2023). Real Decreto 1015/2023, de 5 de diciembre, por el que se modifica el Real Decreto 1042/2021, de 23 de noviembre, por el que se regula la concesión directa de una subvención a la Federación Española de Municipios y Provincias para la modernización y ampliación de los dispositivos de atención y protección a las víctimas de violencia machista en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia. Boletín Oficial del Estado, (290), 150987-150990.
- Ministerio de Igualdad. (2024). Real Decreto 715/2024, de 23 de julio, por el que se regula la concesión directa de una subvención a la Federación Española de Municipios y Provincias para la prestación del Servicio de teleasistencia móvil a víctimas de violencia contra las mujeres (servicio ATENPRO). Boletín Oficial del Estado, (175), 105432-105439 de
- Ministerio de Igualdad. Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género. (2019). *Tiempo que tardan las víctimas de violencia de género en verbalizar y denunciar el maltrato*.
- Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones. (n.d.). *Contactos de entidades de apoyo en casos de violencia de género en Portugal*. Gobierno de España. Recuperado de
- Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones. (n.d.). *Violencia doméstica en Portugal: recursos y medidas de protección*. Gobierno de España. Recuperado de

- Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género. (2020). *MinMujer y SernamEG lanzan pulseras de emergencia para mujeres víctimas de violencia*. Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género.
- Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad. (2019). Real Decreto 599/2019, de 18 de octubre, por el que se regula la concesión directa de una subvención a la Federación Española de Municipios y Provincias para la gestión del Servicio Telefónico de Atención y Protección para víctimas de la violencia de género. Boletín Oficial del Estado, (254), 112317-112323. Recuperado de
- Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. (2012). *Protocolo común para la actuación sanitaria ante la violencia de género*.
- Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. (2012). *Protocolo de actuación del servicio telefónico de Atención y Protección para víctimas de la violencia de género (ATENPRO)*.
- Ministerio de Seguridad. (2014). *El Ministerio de Seguridad puso en marcha un sistema de botones de pánico para la lucha contra la violencia de género*. Gobierno de Argentina.
- Ministerio del Interior (2024). *¿Cómo funciona AlertCops?* Recuperado de <https://alertcops.ses.mir.es/publico/alertcops/comoFunciona.html>
- Ministerio del Interior. (2023). *Informe sobre delitos contra la libertad sexual*.
- Mohand, L. M., Torres, L. H., & Cortiñas, S. C. (2014). Violencia de pareja en jóvenes estudiantes universitarios de diferente origen cultural. *DEDiCA Revista de Educação e Humanidades (dreh)*, (5), 223-236.
- Molero, M. N., Vila, G. C., & Bodelón, E. (2019). La utilización del sistema de justicia penal por parte de mujeres que enfrentan violencia de género en España. *Violencia de género y las respuestas de los sistemas penales*, 27-104.
- Momene, J., & Estevez, A. (2018). Los estilos de crianza parentales como predictores del apego adulto, de la dependencia emocional y del abuso psicológico en las relaciones de pareja adultas. *Behavioral Psychology/Psicología Conductual*, 26(2), 359-378.
- Momeñe, J., Estévez, A., Pérez-García, A. M., Olave, L., & Iruarizaga, I. (2021). Estilos de afrontamiento, esquemas disfuncionales y síntomas psicopatológicos relacionados con la dependencia emocional hacia la pareja agresora. *Behavioral Psychology/Psicología Conductual*, 29(1).
- Movimiento por la Paz (2024). *Informe Migradas: Mujeres migrantes ante la violencia de género*. Recuperado de <https://www.mpdl.org/sites/default/files/241104-informe-migradas.pdf>.
- Muñoz Rivas, M. J., López Ossorio, J. J., Izal Fernández de Trocóniz, M., Montorio Cerrato, I. M., Cassinello, Z., Redondo Rodríguez, N., ... & Bellot Valenzuela, A. (2023). Perfiles de alto riesgo en violencia de género en Madrid: victimización y revictimización de mujeres y menores a su cargo.
- Muñoz, J. M., & Echeburúa, E. (2016). Diferentes modalidades de violencia en la relación de pareja: implicaciones para la evaluación psicológica forense en el contexto legal español. *Anuario de psicología jurídica*, 26(1), 2-12.

- Nakajima, Y. (2005). The need for gender-sensitive medical interpreters for victims with limited English proficiency in sexual assault examinations. *Journal of Immigrant & Refugee Services*, 3(3-4), 57-72.
- Noticias para Municipios. (2023, 20 de diciembre). *El centro neurálgico de ATENPRO contra la violencia de género en Alcorcón, listo para abrir*. Recuperado de <https://noticiasparamunicipios.com/municipios-madrid/noticias-alcorcon/el-centro-neuralgico-de-atenpro-contra-la-violencia-de-genero-en-alcorcon-listo-para-abrir/>
- Observatorio de Violencia. (2019). *Bindi: Un dispositivo de emergencia para evitar la violencia de género y sexual*. Recuperado de <https://observatorioviolencia.org/bindi-un-dispositivo-de-emergencia-para-evitar-la-violencia-de-genero-y-sexual/>
- ONU Mujeres. (2022). *Datos y cifras: Violencia contra las mujeres*. Recuperado de <https://www.unwomen.org/es/articulos/datos-y-cifras/datos-y-cifras-violencia-contra-las-mujeres>
- ONU Mujeres. (2023). *Datos y cifras: Violencia contra las mujeres*. Recuperado de <https://www.unwomen.org/es/articulos/datos-y-cifras/datos-y-cifras-violencia-contra-las-mujeres>
- Ordóñez Fernández, M. D. P., & González Sánchez, P. (2012). Las víctimas invisibles de la Violencia de Género. *Revista clínica de medicina de familia*, 5(1), 30-36.
- Ortiz Taladrid, G. (2023). Impacto de la pandemia por COVID-19 en la violencia de género.
- Pastor-Gosálbez, I; Belzunegui-Eraso, A; Calvo Merino, M; & Pontón Merino, P. (2021). «La violencia de género en España: un análisis quince años después de la Ley 1/2004». *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 174: 109-128.
- Pedreira Massa, J. L., & Martín Álvarez, L. (2000). Desarrollo psicosocial de la adolescencia: bases para una comprensión actualizada. *Documentación social*, 120, 69-90.
- Pekasil, A. (2022). Migrant women inside the spiral of sexual and gender-based violence: A contextual assessment. *ODÜ Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi (ODÜSOBİAD)*.
- Peral, M. C. (2018). *Mujeres maltratadas: violencia vicaria sobre hijos e hijas*. Málaga: UMA
- Peris Remón, P. & Guardiola García, J. (2019a). La atención psicológica especializada en violencia de género. *ReCrim: Revista de l'Institut Universitari d'Investigació en Criminologia i Ciències Penals de la UV*, (21), 54-55.
- Peris Remón, P. & Guardiola García, J. (2021). La debilidad del sistema de protección a víctimas de la violencia machista ante la COVID19. Jornada de Criminología y Ciencias Penales. Universidad de Valencia.
- Peris Remón, P. & López Agües, E. (2022). “Los Servicios Sociales municipales como limitación para el alcance de la autonomía de las mujeres”. En Gil Junquero, M., & Jubeto Ruiz, Y. (Coords), *Economía feminista, políticas públicas y acción comunitaria: Brújula y herramientas para la transformación local*, 143 – 152, Tirant Humanidades.

- Peris Remón, P., & Guardiola García, J. (2019b). La desprotección de las víctimas de la violencia de género en los puntos de encuentro familiar. *ReCrim: Revista de l'Institut Universitari d'Investigació en Criminologia i Ciències Penals de la UV*, (21), 52-53.
- Peterson, D., & Zhang, D. (2023). International Responses to Gendered-Based Domestic Violence. *International Responses to Gendered-Based Domestic Violence: Gender-Specific and Socio-Cultural Approaches*. .
- Plaza y Aleu, M., & Cantera Espinosa, L. M. (2015). El impacto de la violencia de género en la maternidad: entrevistas en profundidad para reflexionar sobre las consecuencias y la intervención. *Journal of Feminist, Gender and Women Studies*, (1).
- Porter, B., & López-Angulo, Y. (2022). Violencia vicaria en el contexto de la violencia de género: un estudio descriptivo en Iberoamérica. *CienciAmérica*, 11(1), 11-11.
- Powell, A., & Flynn, A. (2023). Technology-Facilitated Abuse Victimization: A Gendered Analysis in a Representative Survey of Adults. *Feminist Criminology*, 18(5), 435-458.
- Rituerto González, E. (2023). *Computación Afectiva Multimodal en Dispositivos wearable con Aplicaciones en la Detección de la Violencia de Género* (Tesis Doctoral, Universidad Carlos III de Madrid).
- RTVE. (2024, noviembre 21). *16.400 víctimas alertadas de que su agresor había maltratado a otras mujeres*. Recuperado de <https://www.rtve.es/noticias/20241121/victimas-alertadas-agresor-habia-maltratado-otras-mujeres/16340414.shtml>
- RTVE. (2024, noviembre 25). *Las víctimas de violencia de género: "Daña primero, fueron horas de terror; luego llegó la calma"*. Recuperado de <https://www.rtve.es/noticias/20241125/victimas-violencia-genero-dana-primero-fueron-horas-terror-luego-llego-calma/16343506.shtml>
- Ruiz Repullo, C., & Márquez López, M. (2016). Voces tras los datos. Una mirada cualitativa a la violencia de género en adolescentes. *Revista Metamorfosis: Revista del Centro Reina Sofía sobre Adolescencia y Juventud*, (4), 74-78.
- Ruiz-Pérez, I. & Pastor-Moreno, G. (2021). Medidas de contención de la violencia de género durante la pandemia de COVID-19. *Gaceta Sanitaria*, 35(4), 389-394.
- Ruiz-Rico Ruiz, C. (2023). El derecho a transparencia desde una perspectiva de género. *Revista española de la transparencia*, (16), 65-93.
- Ríos, J. C., López, E. & Ruíz, S.M. (2023). La conceptualización científica de la violencia vicaria: una revisión sistemática siguiendo el método PRISMA 2020. *Investigando en Psicología*, (24), 131-152.
- Sanz-Barbero, B., Heras-Mosterio, J., Otero-García, L., & Vives-Cases, C. (2016). Perfil sociodemográfico del feminicidio en España y su relación con las denuncias por violencia de pareja. *Gaceta sanitaria*, 30, 272-278.
- Save the Children. (2021). *No es amor: Un análisis sobre la violencia de género en adolescentes*. Recuperado de [https://www.savethechildren.es/sites/default/files/202110/No\\_es\\_amor\\_Informe\\_STC.pdf](https://www.savethechildren.es/sites/default/files/202110/No_es_amor_Informe_STC.pdf)
- Secretaría de las Mujeres de la Ciudad de México. (2022). *Presentación informe alerta*. [Archivo PDF]. Gobierno de la Ciudad de México. Recuperado de [https://semujeres.cdmx.gob.mx/storage/app/media/Presentacion\\_Informe\\_Alerta.pdf](https://semujeres.cdmx.gob.mx/storage/app/media/Presentacion_Informe_Alerta.pdf)

- Sempere Faus, S. (2019). La victimización secundaria de las víctimas indirectas de la violencia de género: los menores de edad. *ReCRIM: Revista de l'Institut Universitari d'Investigació en Criminologia i Ciències Penals de la UV*, (21), 63-65.
- Simó Soler, E. (2018). La orden europea de protección puesta en cuestión: Su aplicación a las víctimas de violencia de género. *Revista de Estudios Europeos*, (71), 206-219.
- Simón Gil, M. (2020). El daño social: secuelas y lesiones sociales, la evaluación del trabajo social forense en víctimas de violencia de género. *Servicios sociales y política social*, 124, 11-27.
- Sweet, E. L., & Ortiz Escalante, S. (2010). Planning responds to gender violence: Evidence from Spain, Mexico and the United States. *Urban Studies*, 47(10), 2129-2147.
- Swissinfo. (2023). *El 'botón de pánico', aplicación griega para las víctimas de violencia doméstica*. Recuperado de <https://www.swissinfo.ch/spa/el-%27bot%C3%B3n-de-p%C3%A1nico%27%2c-aplicaci%C3%B3n-griega-para-las-v%C3%ADctimas-de-violencia-dom%C3%A9stica/78114811>
- Sánchez Recio, R., Grau-Alberola, E., Guarné, C. I. F., & Blasco, V. J. V. (2016). Prevención de la violencia contra las mujeres: políticas y actuaciones en materia de violencia de género. *Informació psicològica*, (111), 35-50.
- Theilen, J. T., Baur-Ahrens, A., Bieker, F., Ammicht Quinn, R., Hansen, M., & González Fuster, G. (2021). Feminist data protection: An introduction. *Internet Policy Review*, 10(4), 1-26.
- TiempoSur. (2017). *El Poder Ejecutivo promulgó la ley que establece el botón antipánico*. Recuperado de <https://www.tiemposur.com.ar/info-general/132389-el-poder-ejecutivo-promulgo-la-ley--que-establece-el-boton-antipanico->
- Vaccaro, S. (2023). Violencia vicaria. *Golpear donde más duele*. Editorial: Desclée De Brouwer.
- Vidal Palacios, C., Ares Blanco, S., Gómez Bravo, R., Alonso Fernández, M., Aretio Romero, M., & Fernández Alonso, M. C. (2024). Impacto de la violencia de género en las niñas y las adolescentes. *Atención Primaria*, 56(11), 102972.
- Villacampa Estiarte, C. (2018). Pacto de estado en materia de violencia de género: ¿más de lo mismo? *Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología*.
- Villaró, G., & Galindo, L. (2012). Discapacidad intelectual y violencia de género: programa integral de intervención. *Acción psicológica*, 9(1), 101-114.
- Zacarés González, J. J., Iborra Cuéllar, A., Tomás Miguel, J. M., & Serra Desfilis, E. (2009). El desarrollo de la identidad en la adolescencia y adultez emergente: Una comparación de la identidad global frente a la identidad en dominios específicos. *Anales de Psicología*, 25(2), 316-329.

## ÍNDICE DE FIGURAS Y TABLAS

FIGURA 1. TERMINAL DE PROTECCIÓN DE ATENPRO.....	32
FIGURA 2. APLICACIÓN MÓVIL DE ATENPRO.....	33
FIGURA 3. IMAGEN DE INTERACCIÓN DE LA APLICACIÓN MÓVIL DE ATENPRO.....	34
FIGURA 4. DIAGRAMA DE AGENTES INTERVINIENTES EN ATENPRO.....	36
FIGURA 5. DIAGRAMA GESTIÓN DE LLAMADAS DE ATENPRO.....	39
FIGURA 6. ESQUEMA DEL PROTOCOLO GENERAL DE ACTUACIÓN DE ATENPRO. ....	39
TABLA I. COMPARATIVA DE PROTOCOLOS DEL SERVICIO ATENPRO. ....	43
FIGURA 7. DIAGRAMA DE PROCESOS DE FUNCIONAMIENTO DE ATENPRO. ....	57
FIGURA 8. ALTAS, BAJAS Y USUARIAS DE ATENPRO (2005-2023). ....	57
FIGURA 9. EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE USUARIAS ACTIVAS DE ATENPRO (2010-2023). ...	58
FIGURA 10. EVOLUCIÓN DEL NÚMERO ALTAS EN ATENPRO (2005-2024).....	58
TABLA II. DENUNCIAS POR V.DEG., USUARIAS ATENPRO Y ÓRDENES DE PROTECCIÓN (2009-2020). ....	59
FIGURA 12. USUARIAS EN ALTA EN ATENPRO A 31/12/2012 POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS.....	62
FIGURA 11. COMPARATIVA USUARIAS ACTIVAS ATENPRO POR PROVINCIAS 2010-2023. ....	63
TABLA III. VARIACIÓN PORCENTUAL DE USUARIAS ATENPRO POR PROVINCIAS 2010- 2023.....	64
FIGURA 13. USUARIAS ACTIVAS EN ATENPRO A 31/12/2022 POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS.....	65
FIGURA 14. USUARIAS ACTIVAS EN ATENPRO POR PROVINCIAS EN 2022. ....	66
FIGURA 15. TASA DE USUARIAS ACTIVAS EN ATENPRO POR PROVINCIAS EN 2022. ....	66
FIGURA 16. USUARIAS ACTIVAS EN ATENPRO POR PROVINCIAS EN 2023. ....	68
FIGURA 17. USUARIAS ACTIVAS EN ATENPRO EN LA COMUNIDAD VALENCIANA 2010-2022. .....	69
FIGURA 18. COMPARATIVA USUARIAS ACTIVAS ESPAÑA – COM. VALENCIANA – VALENCIA 2010-2022.....	69
FIGURA 19. MAPA DE CALOR - TASA DE DENUNCIAS POR V. DE G. POR PROVINCIA Y AÑO (2010-2021). ....	71
FIGURA 20. MAPA DE CALOR – CORRELACIÓN ENTRE DENUNCIAS Y RECURSOS POR PROVINCIA (2010-2021).....	73
FIGURA 21. EVOLUCIÓN TEMPORAL DE DENUNCIAS Y USUARIAS ACTIVAS DE ATENPRO Y COMETA.....	76
FIGURA 22. DENUNCIAS, ÓRD. DE PROTECC., ATENPRO Y COMETA, PROV. DE VALENCIA (2010-2021). ....	78
FIGURA 23. FEMINICIDIOS POR PROVINCIAS (2020-2024).....	79
FIGURA 24. NACIONALIDAD DE LAS USUARIAS DE ATENPRO EN 2017.....	83
FIGURA 25. VALORACIÓN DEL RIESGO DE NUEVA AGRESIÓN POR LAS USUARIAS DE ATENPRO EN 2017.....	85

FIGURA 26. USUARIAS DE ATENPRO POR OTRAS FORMAS DE VIOLENCIA, PROVINCIA DE VALENCIA (2024).	88
FIGURA 27. VICTIMIZACIONES DE MENORES POR DELITOS SEXUALES (2023).	137
FIGURA 28. RELACIÓN CON EL AUTOR DE LOS MENORES VÍCTIMAS DE DELITOS SEXUALES (2023).	138
FIGURA 29. PLANO DEL ANTIGUO P.E.F. DE MISLATA.	153
FIGURA 30. PLANO DEL ANTIGUO P.E.F. DE MANISES.	153
FIGURA 31. PLANO DEL P.E.F. DE SAGUNTO.	154
FIGURA 32. DOCUMENTO A-1: SOLICITUD DE ALTA ORDINARIA ATENPRO.	165
FIGURA 33. UBICACIÓN DE LOS CENTROS MUJER 24 HORAS Y 14 HORAS EN LA COMUNIDAD VALENCIANA.	183
FIGURA 34. PROBLEMÁTICAS ATENDIDAS POR LOS CENTROS MUJER DE LA C. VALENCIANA (2023).	185
FIGURA 35. DOCUMENTO A-3: FICHA DE DATOS ATENPRO 2012-2023.	190
FIGURA 36. DOCUMENTO A-3: FICHA DE DATOS ATENPRO DESDE 2024.	191
FIGURA 37. DOCUMENTO A-2: CONTACTOS DE ATENPRO 2012-2023.	193
FIGURA 38. DOCUMENTO A-2: LOPD DE ATENPRO DESDE 2024.	193
FIGURA 39. ALTAS TRAMITADAS EN ATENPRO DURANTE 2020.	201
FIGURA 40. ALTAS TRAMITADAS EN ATENPRO EN EL MES DE ABRIL (2018-2022).	202
FIGURA 41. VARIACIÓN DENUNCIAS POR V.DEG. EL 2º Y 3ER TRIMESTRES (2019-2021).	202

## **ANEXOS**

**Anexo 1. Tabla comparativa entre provincias de cifras poblacionales, denuncias por Violencia de Género interpuestas, Órdenes de Protección adoptadas, número de terminales del Servicio ATENPRO activos y numero de terminales del SSMT (Cometa) entre 2010 y 2021.**

**Anexo 2. Entrevistas a profesionales sobre su percepción sobre el Servicio ATENPRO.**

**Anexo 1. Tabla comparativa entre provincias de cifras poblacionales, denuncias por Violencia de Género interpuestas, Órdenes de Protección adoptadas, número de terminales del Servicio ATENPRO activos y numero de terminales del SSMT (Cometa) entre 2010 y 2021.**

Provincia	Año	Cifras población mujeres Padrón	Número de denuncias por violencia de género	Tasa de denuncias por violencia de género según población	Tasa de variación anual denuncias	Tasa de variación denuncias total periodo	Número de órdenes de protección adoptadas-resueltas-adoptadas	Tasa ordenes de protección adoptadas según población	Tasa de variación anual OP	Tasa variación total periodo OP	Número de ATENPROS activos	Tasa de ATENPROS activos según población	Tasa de variación anual ATENPRO	Tasa variación total periodo ATENPRO	Número de COMETIAS activos	Tasa de COMETIAS activos según población	Tasa de variación anual COMETA	Tasa variación total periodo COMETA
A. Coruña	Año 2010	595140	1997	0.003356			260	0.000437		148%	170	0.000286			6	0.000010		
A. Coruña	Año 2011	595648	1875	0.003148	-6%	30%	306	0.000514	18%	148%	213	0.000358	25%	149%	5	0.000008	-17%	583%
A. Coruña	Año 2012	593902	1633	0.002750	-13%		260	0.000438	-15%		259	0.000436	22%		3	0.000005	-40%	
A. Coruña	Año 2013	591082	1772	0.002998	9%		272	0.000460	5%		285	0.000482	10%		8	0.000014	167%	
A. Coruña	Año 2014	588660	1928	0.003275	9%		308	0.000523	13%		272	0.000462	-5%		6	0.000010	-25%	
A. Coruña	Año 2015	585904	1925	0.003286	0%		310	0.000529	1%		259	0.000442	-5%		7	0.000012	17%	
A. Coruña	Año 2016	583921	2193	0.003756	14%		421	0.000721	36%		286	0.000490	10%		6	0.000010	-14%	
A. Coruña	Año 2017	582983	2442	0.004189	11%		509	0.000873	21%		331	0.000568	16%		11	0.000019	83%	
A. Coruña	Año 2018	582714	2652	0.004551	9%		504	0.000865	-1%		336	0.000577	2%		10	0.000017	-9%	
A. Coruña	Año 2019	583126	2788	0.004781	5%		542	0.000929	8%		408	0.000700	21%		16	0.000027	60%	
A. Coruña	Año 2020	584034	2524	0.004322	-9%		659	0.001128	22%		409	0.000700	0%		26	0.000045	63%	
A. Coruña	Año 2021	583130	2587	0.004436	2%		645	0.001106	-2%		423	0.000725	3%		41	0.000070	58%	
Albacete	Año 2010	200286	942	0.004703			255	0.001273			78	0.000389			3	0.000015		
Albacete	Año 2011	200918	884	0.004400	-6%	10%	283	0.001409	11%	13%	90	0.000448	15%	91%	4	0.000020	33%	600%
Albacete	Año 2012	201197	704	0.003499	-20%		222	0.001103	-22%		76	0.000378	-16%		4	0.000020	0%	
Albacete	Año 2013	199991	810	0.004050	15%		242	0.001210	9%		106	0.000530	39%		3	0.000015	-25%	
Albacete	Año 2014	198757	808	0.004065	0%		222	0.001117	-8%		121	0.000609	14%		3	0.000015	0%	
Albacete	Año 2015	197566	797	0.004034	-1%		261	0.001321	18%		112	0.000567	-7%		3	0.000015	0%	
Albacete	Año 2016	196277	817	0.004162	3%		229	0.001167	-12%		132	0.000673	18%		7	0.000036	133%	
Albacete	Año 2017	195289	820	0.004199	0%		198	0.001014	-14%		126	0.000645	-5%		7	0.000036	0%	
Albacete	Año 2018	194628	901	0.004629	10%		298	0.001551	51%		134	0.000688	6%		8	0.000041	14%	
Albacete	Año 2019	194256	969	0.004988	8%		337	0.001735	13%		148	0.000762	10%		10	0.000051	25%	
Albacete	Año 2020	194189	943	0.004856	-3%		343	0.001766	2%		137	0.000705	-7%		18	0.000093	80%	
Albacete	Año 2021	193259	1040	0.005381	10%		287	0.001485	-16%		149	0.000771	9%		21	0.000109	17%	
Alicante	Año 2010	964552	7146	0.007409			1994	0.002067			592	0.000614			13	0.000013		
Alicante	Año 2011	969567	7287	0.007516	2%	20%	2255	0.002326	13%	1%	664	0.000685	12%	118%	20	0.000021	54%	508%
Alicante	Año 2012	974673	7246	0.007434	-1%		1896	0.001945	-16%		641	0.000658	-3%		34	0.000035	70%	
Alicante	Año 2013	976715	6500	0.006655	-10%		1667	0.001707	-12%		744	0.000762	16%		43	0.000044	26%	
Alicante	Año 2014	939919	6355	0.006761	-2%		1381	0.001469	-17%		667	0.000710	-10%		34	0.000036	-21%	
Alicante	Año 2015	934127	6760	0.007237	6%		1320	0.001413	-4%		721	0.000772	8%		40	0.000037	-15%	
Alicante	Año 2016	925286	7496	0.008101	11%		1492	0.001612	13%		717	0.000775	-1%		34	0.000037	-15%	
Alicante	Año 2017	920621	8995	0.009771	20%		1686	0.001831	13%		725	0.000788	1%		37	0.000040	9%	
Alicante	Año 2018	927722	8846	0.009535	-2%		1744	0.001880	3%		818	0.000882	13%		39	0.000042	5%	
Alicante	Año 2019	937768	9446	0.010073	7%		2016	0.002150	16%		997	0.001063	22%		64	0.000068	64%	
Alicante	Año 2020	948032	8155	0.008602	-14%		1798	0.001897	-11%		1159	0.001223	16%		70	0.000074	9%	
Alicante	Año 2021	949744	8602	0.009057	5%		2005	0.002111	12%		1292	0.001360	11%		79	0.000083	13%	
Alicante	Año 2010	337448	2752	0.008155			360	0.001067			73	0.000216			5	0.000015		

Almería	Año 2011	341630	2357	0,006899	-14%	20%	0,000757	-27%	13,4%	102	0,000299	40%	145%	8	0,000023	60%	5100%
Almería	Año 2012	344672	2123	0,006159	-10%		0,000953	27%		94	0,000273	-8%		22	0,000064	175%	
Almería	Año 2013	343671	2079	0,006049	-2%		0,001280	33%		98	0,000285	4%		17	0,000049	-23%	
Almería	Año 2014	345025	2084	0,006040	0%		0,001710	34%		89	0,000258	-9%		29	0,000084	71%	
Almería	Año 2015	345153	2306	0,006681	11%		0,001793	5%		95	0,000275	7%		44	0,0000127	52%	
Almería	Año 2016	346074	2675	0,007730	16%		0,002473	38%		119	0,000344	25%		57	0,000165	30%	
Almería	Año 2017	346996	3299	0,009507	23%		0,002847	15%		131	0,000378	10%		74	0,000213	30%	
Almería	Año 2018	348021	4352	0,012505	32%		0,003770	33%		141	0,000405	8%		92	0,000264	24%	
Almería	Año 2019	351119	3859	0,010991	-11%		0,004303	15%		142	0,000404	1%		134	0,000382	46%	
Almería	Año 2020	356387	3365	0,009442	-13%		0,003126	-26%		143	0,000401	1%		215	0,000603	60%	
Almería	Año 2021	358656	3300	0,009201	-2%		0,002348	-24%		179	0,000499	25%		260	0,000725	21%	
Álava	Año 2010	159030	763	0,004798			0,000641			19	0,000119			0	0,000000	*	
Álava	Año 2011	160186	808	0,005044	6%	7%	0,000949	49%	-51%	22	0,000137	16%	5%	0	0,000000	*	
Álava	Año 2012	161908	734	0,004533	-9%		0,000581	-38%		20	0,000124	-9%		0	0,000000	*	
Álava	Año 2013	161795	751	0,004642	2%		0,000651	14%		14	0,000087	-30%		3	0,000019	*	
Álava	Año 2014	162349	663	0,004084	-12%		0,000314	-52%		18	0,000111	29%		2	0,000012	-33%	
Álava	Año 2015	163354	826	0,005057	25%		0,000257	-18%		22	0,000135	22%		2	0,000006	-50%	
Álava	Año 2016	163886	884	0,005394	7%		0,000329	29%		27	0,000165	23%		1	0,000006	0%	
Álava	Año 2017	165220	935	0,005659	6%		0,000387	19%		25	0,000151	-7%		1	0,000006	0%	
Álava	Año 2018	166693	940	0,005639	1%		0,000492	28%		30	0,000180	20%		1	0,000006	0%	
Álava	Año 2019	168050	990	0,005891	5%		0,000411	-16%		38	0,000226	27%		3	0,000018	200%	
Álava	Año 2020	169416	889	0,005247	-10%		0,000283	-30%		25	0,000148	-34%		5	0,000030	67%	
Álava	Año 2021	169374	820	0,004841	-8%		0,000295	4%		20	0,000118	-20%		7	0,000041	140%	
Asturias	Año 2010	563939	2147	0,003807			0,000842			395	0,000700			10	0,000018		
Asturias	Año 2011	562916	2656	0,004718	24%	18%	0,000759	-9%	3%	458	0,000814	16%	59%	14	0,000025	140%	380%
Asturias	Año 2012	560940	2431	0,004334	-8%		0,000617	-20%		452	0,000806	-1%		8	0,000014	-43%	
Asturias	Año 2013	556819	2438	0,004378	0%		0,000523	-16%		452	0,000812	0%		9	0,000016	13%	
Asturias	Año 2014	553829	2486	0,004489	2%		0,000686	31%		412	0,000744	-9%		6	0,000011	-33%	
Asturias	Año 2015	549054	2359	0,004296	-5%		0,000853	25%		415	0,000756	1%		9	0,000016	50%	
Asturias	Año 2016	544756	2747	0,005043	16%		0,000945	9%		442	0,000811	7%		13	0,000024	44%	
Asturias	Año 2017	541049	2711	0,005011	-1%		0,001046	10%		510	0,000943	15%		20	0,000037	54%	
Asturias	Año 2018	537506	3109	0,005784	15%		0,001144	9%		529	0,000984	4%		14	0,000026	-30%	
Asturias	Año 2019	534663	2889	0,005403	-7%		0,001254	10%		596	0,001115	13%		26	0,000049	86%	
Asturias	Año 2020	532718	2650	0,004974	-8%		0,001049	-17%		609	0,001143	2%		44	0,000083	69%	
Asturias	Año 2021	529127	2532	0,004785	-4%		0,000924	-13%		628	0,001187	3%		48	0,000091	9%	
Ávila	Año 2010	85168	445	0,005225			0,001327			23	0,000270			1	0,000012		
Ávila	Año 2011	85619	332	0,003878	-25%	-11%	0,001655	24%	4%	23	0,000269	0%	83%	2	0,000023	100%	600%
Ávila	Año 2012	84831	316	0,003725	-5%		0,001108	-33%		15	0,000177	-35%		2	0,000024	0%	
Ávila	Año 2013	83800	233	0,002780	-26%		0,001062	-5%		15	0,000179	0%		3	0,000036	50%	
Ávila	Año 2014	83017	274	0,003301	18%		0,001168	9%		21	0,000253	40%		0	0,000000	-100%	
Ávila	Año 2015	82045	283	0,003449	3%		0,000914	-23%		28	0,000341	33%		2	0,000024	*	
Ávila	Año 2016	80884	241	0,002980	-15%		0,000855	-7%		35	0,000433	25%		3	0,000037	50%	
Ávila	Año 2017	80026	300	0,003749	24%		0,001025	17%		33	0,000412	-6%		5	0,000062	67%	
Ávila	Año 2018	78960	321	0,004065	7%		0,000899	-13%		32	0,000405	-3%		8	0,000101	60%	
Ávila	Año 2019	78569	428	0,005447	33%		0,001145	27%		36	0,000458	13%		8	0,000102	0%	
Ávila	Año 2020	78555	291	0,003704	-32%		0,000891	-22%		34	0,000433	-6%		8	0,000433	0%	
Ávila	Año 2021	78859	398	0,005047	37%		0,001496	69%		42	0,000553	24%		7	0,000089	-13%	
Badajoz	Año 2010	348774	1137	0,003260			0,001302			100	0,000287			3	0,000009		

Badajoz	Año 2011	349630	1384	0.003958	22%	54%	471	0.001347	4%	-4%	96	0.000275	-4%	116%	5	0.000014	167%	1033%
Badajoz	Año 2012	349843	1343	0.003839	-3%		401	0.001146	-15%		87	0.000249	-9%		7	0.000020	40%	
Badajoz	Año 2013	349433	1287	0.003683	-4%		405	0.001159	1%		105	0.000300	21%		5	0.000014	29%	
Badajoz	Año 2014	348275	1302	0.003738	1%		330	0.000948	-19%		100	0.000287	-5%		6	0.000017	20%	
Badajoz	Año 2015	346354	1605	0.004634	23%		323	0.000933	-2%		101	0.000292	1%		3	0.000009	-50%	
Badajoz	Año 2016	345159	1755	0.005085	9%		409	0.001185	27%		119	0.000345	18%		3	0.000009	0%	
Badajoz	Año 2017	343318	1870	0.005447	7%		456	0.001270	7%		134	0.000390	13%		8	0.000023	167%	
Badajoz	Año 2018	341740	1708	0.004998	-9%		417	0.001220	-4%		152	0.000445	13%		7	0.000020	-13%	
Badajoz	Año 2019	340447	1676	0.004923	-2%		466	0.001369	12%		183	0.000538	20%		7	0.000021	0%	
Badajoz	Año 2020	339983	1471	0.004327	-12%		339	0.000997	-27%		184	0.000541	1%		20	0.000059	186%	
Badajoz	Año 2021	338918	1716	0.005152	19%		436	0.001286	29%		216	0.000637	17%		34	0.000100	70%	
Barcelona	Año 2010	2800843	12782	0.004564		17%	1865	0.000666		-18%	1018	0.000563			11	0.000004		236%
Barcelona	Año 2011	2813471	12861	0.004571	1%		1404	0.000499	-25%		1095	0.000389	8%		19	0.000007	73%	
Barcelona	Año 2012	2829656	12312	0.004351	-4%		1335	0.000472	-5%		1119	0.000395	2%		19	0.000007	0%	
Barcelona	Año 2013	2829522	12098	0.004276	-2%		1076	0.000380	-19%		1054	0.000373	-6%		17	0.000006	-11%	
Barcelona	Año 2014	2821741	12383	0.004381	2%		951	0.000337	-12%		1069	0.000378	1%		15	0.000005	-12%	
Barcelona	Año 2015	2827562	13457	0.004759	9%		1201	0.000425	26%		1140	0.000403	7%		13	0.000005	-13%	
Barcelona	Año 2016	2837909	14382	0.005068	7%		1278	0.000450	6%		1199	0.000422	5%		17	0.000006	31%	
Barcelona	Año 2017	2857116	16225	0.005678	13%		1550	0.000542	21%		1262	0.000442	5%		25	0.000009	47%	
Barcelona	Año 2018	2875884	16243	0.005618	0%		1704	0.000593	10%		1370	0.000476	9%		32	0.000011	28%	
Barcelona	Año 2019	2901890	15317	0.005278	-6%		1767	0.000609	4%		1516	0.000522	11%		34	0.000012	6%	
Barcelona	Año 2020	2939086	15359	0.004607	-12%		1421	0.000483	-20%		1603	0.000545	6%		37	0.000013	9%	
Barcelona	Año 2021	2923480	14944	0.005112	10%		1521	0.000520	7%		1849	0.000632	15%		37	0.000013	0%	
Vizcaya	Año 2010	591365	1903	0.003202		62%	344	0.000579			1	0.000002			0	0.000000		*
Vizcaya	Año 2011	595594	2156	0.003620	13%		233	0.000391	-32%		0	0.000000	-100%		12	0.000020	*	
Vizcaya	Año 2012	597305	2144	0.003589	-1%		243	0.000407	4%		0	0.000000	*		5	0.000008	-58%	
Vizcaya	Año 2013	596874	2222	0.003723	4%		251	0.000421	3%		0	0.000000	*		8	0.000013	60%	
Vizcaya	Año 2014	595133	2243	0.003769	1%		219	0.000368	-13%		0	0.000000	*		10	0.000017	25%	
Vizcaya	Año 2015	593943	2266	0.003815	1%		213	0.000359	-3%		0	0.000000	*		10	0.000017	0%	
Vizcaya	Año 2016	593234	2573	0.004337	14%		164	0.000276	-23%		0	0.000000	*		2	0.000003	-80%	
Vizcaya	Año 2017	594013	2926	0.004926	14%		203	0.000342	24%		0	0.000000	*		1	0.000002	-50%	
Vizcaya	Año 2018	594749	3248	0.005461	11%		173	0.000291	-15%		0	0.000000	*		3	0.000005	200%	
Vizcaya	Año 2019	596439	3241	0.005434	0%		323	0.000542	87%		0	0.000000	*		8	0.000013	167%	
Vizcaya	Año 2020	599645	3028	0.005050	-7%		171	0.000285	-47%		0	0.000000	*		10	0.000017	25%	
Vizcaya	Año 2021	596918	3092	0.005180	2%		225	0.000377	32%		0	0.000000	*		15	0.000025	50%	
Burgos	Año 2010	185372	653	0.003523		31%	213	0.001149			37	0.000200			1	0.000005		
Burgos	Año 2011	186005	676	0.003634	4%		263	0.001414	23%	31%	48	0.000258	30%	119%	0	0.000000	-100%	900%
Burgos	Año 2012	185846	624	0.003358	-8%		184	0.000990	-30%		45	0.000212	-6%		1	0.000005	*	
Burgos	Año 2013	184610	587	0.003180	-6%		162	0.000878	-12%		45	0.000244	0%		0	0.000000	-100%	
Burgos	Año 2014	183048	680	0.003715	16%		170	0.000929	5%		28	0.000153	-58%		0	0.000000	*	
Burgos	Año 2015	181860	621	0.003415	-9%		175	0.000962	3%		40	0.000220	-43%		1	0.000005	*	
Burgos	Año 2016	180577	763	0.004225	23%		220	0.001218	26%		44	0.000244	10%		1	0.000006	0%	
Burgos	Año 2017	179252	845	0.004714	11%		225	0.001255	2%		52	0.000290	18%		3	0.000017	200%	
Burgos	Año 2018	178733	790	0.004420	-7%		229	0.001281	2%		58	0.000325	12%		1	0.000006	-67%	
Burgos	Año 2019	178728	876	0.004901	11%		258	0.001441	13%		65	0.000364	12%		3	0.000017	200%	
Burgos	Año 2020	179072	768	0.004289	-12%		250	0.001396	-3%		65	0.000363	0%		6	0.000034	100%	
Burgos	Año 2021	178135	857	0.004811	12%		280	0.001572	12%		81	0.000455	25%		10	0.000056	67%	
Cáceres	Año 2010	208725	641	0.003971			155	0.000743			69	0.000331			3	0.000014		

Chetres	Año 2011	208873	611	0,002925	-5%	32%	208	0,000996	34%	15%	72	0,000345	4%	38%	6	0,00029	100%	267%
Chetres	Año 2012	207963	624	0,003001	2%		245	0,001178	18%		81	0,000389	13%		6	0,00029	0%	
Chetres	Año 2013	206517	647	0,003133	4%		215	0,001041	-12%		99	0,000479	22%		5	0,00024	-17%	
Chetres	Año 2014	205741	651	0,003067	32%		195	0,000948	-9%		83	0,000403	-16%		4	0,00019	-20%	
Chetres	Año 2015	204565	831	0,004062	32%		203	0,000992	4%		74	0,000362	-11%		3	0,00015	-25%	
Chetres	Año 2016	203380	878	0,004317	6%		225	0,001106	11%		75	0,000369	1%		3	0,00015	0%	
Chetres	Año 2017	201542	917	0,004550	4%		184	0,000913	-18%		83	0,000412	11%		2	0,00010	-33%	
Chetres	Año 2018	199868	762	0,003813	-17%		243	0,001216	32%		85	0,000425	2%		6	0,00030	200%	
Chetres	Año 2019	198763	837	0,004211	10%		178	0,000896	-27%		78	0,000392	-8%		10	0,00050	67%	
Chetres	Año 2020	197766	791	0,004000	-5%		161	0,000814	-10%		88	0,000445	13%		13	0,00066	30%	
Cádiz	Año 2021	196607	816	0,003103	7%		179	0,000910	11%		95	0,000183	8%		11	0,00056	-15%	
Cádiz	Año 2010	623906	3803	0,006095			970	0,001555			211	0,000338			9	0,000014		
Cádiz	Año 2011	627654	3427	0,005160	-10%	37%	821	0,001308	-15%	22%	211	0,000389	16%	91%	12	0,00019	33%	2156%
Cádiz	Año 2012	628178	3462	0,005509	1%		1028	0,001636	25%		223	0,000355	-9%		12	0,00019	0%	
Cádiz	Año 2013	625722	3733	0,005966	8%		740	0,001183	-28%		295	0,000471	32%		13	0,00021	8%	
Cádiz	Año 2014	626835	3806	0,006072	2%		645	0,001029	-15%		308	0,000191	4%		16	0,00026	23%	
Cádiz	Año 2015	627190	3766	0,006005	-1%		812	0,001295	26%		343	0,000547	11%		18	0,00029	13%	
Cádiz	Año 2016	627031	3711	0,005966	-1%		944	0,001506	16%		318	0,000507	-7%		24	0,00038	33%	
Cádiz	Año 2017	627244	4038	0,006438	8%		1231	0,001963	30%		335	0,000534	5%		17	0,00027	-29%	
Cádiz	Año 2018	628364	4485	0,007138	8%		1117	0,001780	-9%		313	0,000199	-7%		29	0,00016	71%	
Cádiz	Año 2019	630488	5027	0,007973	12%		1095	0,001743	-2%		329	0,000524	5%		57	0,00091	97%	
Cádiz	Año 2020	631876	5206	0,008239	4%		1187	0,001879	10%		352	0,000558	7%		132	0,00209	132%	
Cantabria	Año 2010	302319	1231	0,004072			184	0,000609			169	0,000559			203	0,00032	54%	
Cantabria	Año 2011	303249	1168	0,003852	-5%	54%	199	0,000656	8%	27%	198	0,000653	17%	36%	24	0,00079	118%	109%
Cantabria	Año 2012	303862	1106	0,003640	-5%		156	0,000513	-24%		150	0,000494	-24%		19	0,00063	-21%	
Cantabria	Año 2013	303245	1137	0,003749	8%		181	0,000597	16%		140	0,000462	-7%		22	0,00073	16%	
Cantabria	Año 2014	301874	1230	0,004075	8%		205	0,000679	13%		169	0,000560	21%		19	0,00063	-14%	
Cantabria	Año 2015	300391	1327	0,004418	8%		202	0,000672	-1%		170	0,000566	1%		16	0,00063	-16%	
Cantabria	Año 2016	299218	1507	0,005036	14%		235	0,000785	16%		189	0,000632	11%		18	0,00060	13%	
Cantabria	Año 2017	298487	1908	0,006392	27%		193	0,000647	-18%		187	0,000626	-1%		17	0,00067	-6%	
Cantabria	Año 2018	298665	2000	0,006696	0%		240	0,000804	24%		242	0,000810	29%		14	0,00047	-18%	
Cantabria	Año 2019	299277	2004	0,006696	0%		166	0,000555	-31%		244	0,000815	1%		14	0,00047	0%	
Cantabria	Año 2020	300346	1668	0,005554	-17%		168	0,000559	1%		224	0,000746	-8%		18	0,00060	29%	
Castellón	Año 2010	300784	1898	0,006303	14%		234	0,000777	39%		229	0,000760	2%		23	0,00076	28%	
Castellón	Año 2011	301489	1644	0,005453	-14%	-2%	424	0,001406	-1%	-8%	210	0,000698			2	0,00007		
Castellón	Año 2012	301637	1730	0,005735	5%		384	0,001273	-9%		249	0,000826	19%	89%	3	0,00010	50%	2850%
Castellón	Año 2013	300707	1650	0,005487	-5%		323	0,001074	-16%		202	0,000670	-19%		3	0,00010	0%	
Castellón	Año 2014	294704	1511	0,005127	-8%		379	0,001286	17%		256	0,000851	7%		1	0,00003	-67%	
Castellón	Año 2015	292607	1525	0,005212	1%		320	0,001094	-16%		259	0,000885	-8%		5	0,00017	150%	
Castellón	Año 2016	291443	1632	0,005600	7%		319	0,001197	9%		246	0,000811	-5%		8	0,00027	60%	
Castellón	Año 2017	290003	1878	0,006476	15%		386	0,001331	11%		273	0,000941	11%		12	0,00041	50%	
Castellón	Año 2018	290539	1751	0,006027	-7%		448	0,001542	16%		336	0,001156	23%		15	0,00052	25%	
Castellón	Año 2019	291885	1903	0,006520	9%		498	0,001706	11%		340	0,001165	1%		25	0,00086	67%	
Castellón	Año 2020	291791	1979	0,006713	4%		369	0,001252	-26%		385	0,001306	13%		47	0,00159	88%	
Castellón	Año 2021	295649	1876	0,006345	-5%		392	0,001326	6%		397	0,001343	3%		59	0,00200	26%	
Ceuta	Año 2010	39310	273	0,006945			66	0,001679			4	0,000102			0	0,00000		

Ceuta	Año 2011	40211	354	0,008804	30%	1%	91	0,002263	38%	27%	10	0,000249	150%	22,5%	0	0,000000	*
Ceuta	Año 2012	41070	341	0,008303	-4%		83	0,002021	-9%		10	0,000243	0%		0	0,000000	*
Ceuta	Año 2013	41120	269	0,006542	-21%		74	0,001800	-11%		6	0,000146	-40%		0	0,000000	*
Ceuta	Año 2014	41609	239	0,005744	-11%		24	0,000577	-68%		23	0,000553	283%		0	0,000000	*
Ceuta	Año 2015	41506	151	0,003638	-37%		36	0,000867	50%		16	0,000385	-30%		0	0,000000	*
Ceuta	Año 2016	41673	174	0,004175	15%		126	0,003024	250%		29	0,000696	81%		0	0,000000	*
Ceuta	Año 2017	41925	143	0,010566	153%		97	0,002314	-23%		7	0,000165	-11%		0	0,000000	*
Ceuta	Año 2018	41865	280	0,006672	-37%		90	0,002145	-7%		17	0,000167	-59%		1	0,000021	*
Ceuta	Año 2019	41865	264	0,006306	-6%		65	0,001553	-28%		8	0,000191	14%		1	0,000024	0%
Ceuta	Año 2020	41660	228	0,005173	-11%		69	0,001656	6%		8	0,000192	0%		1	0,000021	0%
Ceuta	Año 2021	41309	275	0,006657	21%		84	0,002033	22%		13	0,000315	63%		1	0,000024	0%
Ciudad Real	Año 2010	263355	1171	0,000113			375	0,001113			75	0,000283			7	0,000026	
Ciudad Real	Año 2011	266997	1143	0,004295	-2%	32%	326	0,001225	-13%	-31%	74	0,000278	-1%	13,6%	14	0,000053	100%
Ciudad Real	Año 2012	266183	1138	0,001275	0%		336	0,001262	3%		77	0,000289	4%		10	0,000038	-29%
Ciudad Real	Año 2013	264071	1130	0,004279	-1%		361	0,001367	7%		137	0,000519	78%		12	0,000015	20%
Ciudad Real	Año 2014	261695	1149	0,004391	2%		406	0,001551	12%		154	0,000588	12%		18	0,000069	50%
Ciudad Real	Año 2015	259142	1191	0,004608	4%		367	0,001416	-10%		153	0,000590	-1%		13	0,000050	-28%
Ciudad Real	Año 2016	256041	1659	0,006479	39%		483	0,001886	32%		153	0,000598	0%		12	0,000047	-8%
Ciudad Real	Año 2017	254250	1441	0,005668	-13%		386	0,001518	-20%		141	0,000555	-8%		24	0,000094	100%
Ciudad Real	Año 2018	252444	1722	0,006821	20%		315	0,001248	-18%		152	0,000602	8%		31	0,000123	29%
Ciudad Real	Año 2019	250884	1744	0,006951	1%		364	0,001451	16%		157	0,000626	3%		31	0,000124	0%
Ciudad Real	Año 2020	250203	1500	0,005995	-14%		224	0,000895	-38%		152	0,000608	-3%		41	0,000164	32%
Ciudad Real	Año 2021	248828	1548	0,006221	3%		260	0,001045	16%		177	0,000711	16%		47	0,000189	15%
Córdoba	Año 2010	409538	1026	0,002505			287	0,000701			122	0,000298			4	0,000010	
Córdoba	Año 2011	409999	1224	0,002985	19%	133%	304	0,000741	6%	30%	132	0,000322	8%	110%	5	0,000012	25%
Córdoba	Año 2012	409198	1174	0,002869	-4%		276	0,000674	-9%		133	0,000325	1%		8	0,000020	60%
Córdoba	Año 2013	408233	1627	0,003985	39%		319	0,000781	16%		147	0,000360	11%		6	0,000015	-25%
Córdoba	Año 2014	406758	1653	0,004064	2%		362	0,000890	13%		176	0,000433	20%		13	0,000032	117%
Córdoba	Año 2015	405052	1638	0,004044	-1%		343	0,000847	-5%		198	0,000489	13%		11	0,000027	-15%
Córdoba	Año 2016	403140	1511	0,003748	-8%		311	0,000771	-9%		187	0,000461	-6%		10	0,000025	-9%
Córdoba	Año 2017	401183	1803	0,004491	19%		322	0,000802	4%		212	0,000528	13%		13	0,000032	30%
Córdoba	Año 2018	400155	1826	0,004563	1%		323	0,000807	0%		219	0,000517	3%		21	0,000060	85%
Córdoba	Año 2019	399189	1933	0,004842	6%		348	0,000872	8%		223	0,000559	2%		38	0,000095	58%
Córdoba	Año 2020	398565	2039	0,005116	5%		380	0,000953	9%		207	0,000519	-7%		90	0,000226	137%
Córdoba	Año 2021	396316	2389	0,006028	17%		374	0,000944	-2%		256	0,000646	24%		106	0,000267	18%
Cuenca	Año 2010	107332	447	0,004165			114	0,001062			34	0,000317			2	0,000019	
Cuenca	Año 2011	108086	607	0,005616	36%	-1%	125	0,001156	10%	25%	47	0,000135	38%	13,8%	2	0,000019	0%
Cuenca	Año 2012	107576	492	0,004574	-19%		183	0,001701	46%		34	0,000316	-28%		2	0,000019	0%
Cuenca	Año 2013	104788	421	0,004018	-14%		172	0,001641	-6%		45	0,000129	32%		1	0,000010	-50%
Cuenca	Año 2014	102863	361	0,003510	-14%		138	0,001342	-20%		50	0,000486	11%		0	0,000000	-100%
Cuenca	Año 2015	101258	437	0,004316	21%		162	0,001600	17%		62	0,000612	24%		0	0,000000	*
Cuenca	Año 2016	99974	369	0,003691	-16%		98	0,000980	-40%		45	0,000450	-27%		1	0,000010	*
Cuenca	Año 2017	98897	353	0,003569	-4%		105	0,001062	7%		52	0,000526	16%		1	0,000010	0%
Cuenca	Año 2018	98223	415	0,004225	18%		152	0,001547	48%		62	0,000631	19%		2	0,000020	100%
Cuenca	Año 2019	97787	584	0,005972	41%		177	0,001810	16%		70	0,000716	13%		1	0,000010	-50%
Cuenca	Año 2020	97709	421	0,004309	-28%		131	0,001341	-26%		61	0,000624	-13%		2	0,000020	100%
Cuenca	Año 2021	97398	428	0,004394	2%		142	0,001458	8%		81	0,000832	33%		1	0,000010	-50%
Gipuzkoa	Año 2010	360236	1025	0,002845			185	0,000514			61	0,000169			10	0,000028	

Gipuzkoa	Año 2011	361954	1161	0.003208	13%	41%	211	0.000583	14%	-14%	68	0.000188	11%	-85%	21	0.000058	110%	270%
Gipuzkoa	Año 2012	363442	975	0.002683	-16%		163	0.000448	-23%		54	0.000149	-21%		25	0.000069	19%	
Gipuzkoa	Año 2013	362877	964	0.002646	-1%		152	0.000417	-7%		31	0.000085	-43%		19	0.000052	-24%	
Gipuzkoa	Año 2014	365134	1084	0.002969	12%		139	0.000381	-9%		20	0.000055	-35%		22	0.000060	16%	
Gipuzkoa	Año 2015	366035	1140	0.003114	3%		146	0.000399	5%		18	0.000049	-10%		15	0.000041	-32%	
Gipuzkoa	Año 2016	366834	1307	0.003563	13%		163	0.000444	12%		16	0.000044	-11%		16	0.000044	7%	
Gipuzkoa	Año 2017	368020	1331	0.003617	2%		194	0.000527	19%		12	0.000033	-25%		24	0.000065	50%	
Gipuzkoa	Año 2019	370213	1666	0.004581	17%		136	0.000367	-33%		7	0.000019	-42%		24	0.000065	0%	
Gipuzkoa	Año 2020	371991	1438	0.003866	-15%		97	0.000261	-29%		11	0.000030	57%		36	0.000097	50%	
Gipuzkoa	Año 2021	371316	1145	0.003892	0%		160	0.000431	65%		9	0.000024	-18%		35	0.000059	-3%	
Girona	Año 2010	372273	2175	0.003842			393	0.001056			128	0.000344			1	0.000003		
Girona	Año 2011	375362	2090	0.003568	-4%		417	0.001111	6%		152	0.000105	19%	12,6%	2	0.000005	100%	700%
Girona	Año 2012	378199	2135	0.003545	2%		311	0.000822	-25%		153	0.000405	1%		2	0.000005	0%	
Girona	Año 2013	378947	1883	0.004969	-12%		266	0.000702	-14%		178	0.000470	16%		3	0.000008	50%	
Girona	Año 2014	376981	1791	0.004759	-5%		257	0.000682	-3%		183	0.000185	3%		1	0.000003	-67%	
Girona	Año 2015	376118	1983	0.005272	11%		253	0.000673	-2%		185	0.000492	1%		5	0.000013	400%	
Girona	Año 2016	376633	2049	0.005140	3%		231	0.000613	-9%		158	0.000120	-15%		4	0.000011	-20%	
Girona	Año 2017	378101	2131	0.005566	4%		237	0.000627	3%		168	0.000439	5%		8	0.000021	100%	
Girona	Año 2018	381257	2161	0.005668	1%		219	0.000574	-8%		206	0.000516	25%		5	0.000013	-38%	
Girona	Año 2019	385746	2596	0.006730	20%		299	0.000775	37%		239	0.000620	15%		8	0.000021	60%	
Girona	Año 2020	390605	2377	0.006085	-8%		245	0.000627	-18%		252	0.000645	5%		11	0.000028	38%	
Girona	Año 2021	392827	2630	0.006695	11%		200	0.000509	-18%		289	0.000756	15%		8	0.000020	-27%	
Granada	Año 2010	464338	3683	0.007932			385	0.000629			179	0.000385			16	0.000034		
Granada	Año 2011	467466	3347	0.007160	-9%	34%	377	0.000806	-2%	253%	188	0.000402	5%	60%	20	0.000043	25%	850%
Granada	Año 2012	466712	3147	0.007386	3%		360	0.000771	-5%		190	0.000107	1%		24	0.000051	20%	
Granada	Año 2013	465649	3293	0.007072	-4%		298	0.000640	-17%		233	0.000500	23%		23	0.000049	4%	
Granada	Año 2014	466048	3147	0.007396	5%		333	0.000715	12%		238	0.000511	2%		31	0.000067	35%	
Granada	Año 2015	465390	3186	0.007190	1%		714	0.001599	123%		249	0.000535	5%		33	0.000071	6%	
Granada	Año 2016	464244	3883	0.008364	11%		986	0.002124	33%		247	0.000532	-1%		41	0.000088	24%	
Granada	Año 2017	463117	4082	0.008814	5%		991	0.002116	1%		279	0.000602	13%		41	0.000095	7%	
Granada	Año 2018	462757	3555	0.007682	-13%		1022	0.002209	3%		297	0.000642	6%		34	0.000073	-23%	
Granada	Año 2019	464123	3783	0.008151	6%		859	0.001851	-16%		310	0.000668	4%		56	0.000121	65%	
Granada	Año 2020	466573	3981	0.008552	5%		1134	0.002430	32%		286	0.000613	-8%		105	0.000225	88%	
Granada	Año 2021	467655	4950	0.010585	24%		1359	0.002906	20%		287	0.000614	0%		152	0.000325	15%	
Guadaluajara	Año 2010	122393	1552	0.012680			152	0.001242			45	0.000368			2	0.000016		
Guadaluajara	Año 2011	124929	979	0.007836	-37%	-8%	139	0.001113	-9%	-12%	72	0.000576	60%	91%	3	0.000024	50%	800%
Guadaluajara	Año 2012	126528	715	0.005651	-27%		126	0.000696	-9%		57	0.000450	-21%		3	0.000024	0%	
Guadaluajara	Año 2013	125927	699	0.005551	-2%		152	0.001207	21%		95	0.000754	67%		5	0.000040	67%	
Guadaluajara	Año 2014	125229	560	0.004472	-20%		156	0.001246	3%		101	0.000807	6%		5	0.000040	0%	
Guadaluajara	Año 2015	124734	669	0.005363	19%		165	0.001323	6%		103	0.000826	2%		4	0.000032	-20%	
Guadaluajara	Año 2016	124617	667	0.005352	0%		159	0.001276	-4%		92	0.000738	-11%		12	0.000096	200%	
Guadaluajara	Año 2017	124969	558	0.004465	-16%		158	0.001264	-1%		98	0.000784	7%		15	0.000120	25%	
Guadaluajara	Año 2018	125454	770	0.006138	38%		140	0.001116	-11%		87	0.000693	-11%		16	0.000128	7%	
Guadaluajara	Año 2019	127228	948	0.007451	23%		156	0.001226	11%		93	0.000731	7%		15	0.000118	-6%	
Guadaluajara	Año 2020	129156	919	0.007348	0%		114	0.000890	-26%		82	0.000635	-12%		13	0.000101	-13%	
Guadaluajara	Año 2021	130951	1433	0.010942	51%		134	0.001023	17%		86	0.000657	5%		18	0.000137	38%	
Huelva	Año 2010	260365	1712	0.006575			435	0.001671			58	0.000223			4	0.000015		

Inhwa	Año 2011	262606	1466	0.005583	-14%	47%	404	0.001538	-7%	35%	57	0.000217	-2%	193%	5	0.000019	25%	225%
Inhwa	Año 2012	263492	1621	0.006182	11%		358	0.001359	-11%		49	0.000186	-14%		6	0.000023	20%	
Inhwa	Año 2013	262281	1640	0.006253	1%		319	0.001216	-11%		75	0.000286	53%		6	0.000023	0%	
Inhwa	Año 2014	261687	1600	0.006114	-2%		363	0.001387	14%		100	0.000382	33%		9	0.000034	50%	
Inhwa	Año 2015	262318	1616	0.006160	1%		406	0.001548	12%		95	0.000362	-5%		14	0.000053	56%	
Inhwa	Año 2016	262025	1932	0.007373	20%		384	0.001466	-5%		93	0.000355	-2%		14	0.000053	0%	
Inhwa	Año 2017	261317	2394	0.009161	24%		396	0.001515	3%		99	0.000379	6%		9	0.000034	-36%	
Inhwa	Año 2018	262219	2216	0.008451	-7%		528	0.002006	33%		132	0.000503	33%		13	0.000050	44%	
Inhwa	Año 2019	263157	2327	0.008833	5%		465	0.001765	-12%		136	0.000516	3%		15	0.000057	15%	
Inhwa	Año 2020	264782	2403	0.009075	3%		492	0.001858	6%		149	0.000563	10%		19	0.000072	27%	
Inhwa	Año 2021	265254	2518	0.009193	5%		586	0.002209	19%		170	0.000611	14%		13	0.000019	-32%	
Inhwa	Año 2010	112042	354	0.002581			66	0.000589			34	0.000303			0	0.000000		
Inhwa	Año 2011	112137	378	0.003371	13%	42%	87	0.000776	32%	127%	36	0.000321	6%	71%	3	0.000027	*	*
Inhwa	Año 2012	112097	308	0.002748	-19%		71	0.000653	-18%		35	0.000312	-5%		3	0.000027	0%	
Inhwa	Año 2013	111548	312	0.002797	1%		71	0.000653	0%		37	0.000332	6%		2	0.000018	-33%	
Inhwa	Año 2014	111069	293	0.002658	-6%		85	0.000765	20%		36	0.000321	-8%		3	0.000027	50%	
Inhwa	Año 2015	110283	303	0.002747	3%		136	0.001233	60%		29	0.000263	-19%		2	0.000018	-33%	
Inhwa	Año 2016	109482	287	0.002621	-5%		137	0.001251	1%		36	0.000329	24%		3	0.000027	50%	
Inhwa	Año 2017	108848	402	0.003693	40%		141	0.001413	3%		45	0.000413	25%		1	0.000009	-67%	
Inhwa	Año 2018	108746	441	0.004055	10%		135	0.001241	-4%		46	0.000423	2%		3	0.000028	200%	
Inhwa	Año 2019	109233	414	0.003790	-6%		203	0.001858	50%		58	0.000531	26%		8	0.000073	167%	
Inhwa	Año 2020	110208	385	0.003493	-7%		182	0.001651	-10%		66	0.000599	14%		10	0.000091	25%	
Inhwa	Año 2021	110657	473	0.004274	23%		150	0.001356	-18%		59	0.000533	-11%		14	0.000127	40%	
Islas Baleares	Año 2010	550845	4231	0.007681			996	0.001808			155	0.000281			15	0.000027		
Islas Baleares	Año 2011	555537	4417	0.007951	4%	50%	633	0.001139	-36%	-32%	145	0.000261	-6%	24%	19	0.000034	27%	193%
Islas Baleares	Año 2012	559348	4739	0.008472	7%		672	0.001201	6%		141	0.000252	-3%		13	0.000023	-32%	
Islas Baleares	Año 2013	557071	4372	0.007848	-8%		514	0.000923	-24%		136	0.000244	-4%		12	0.000022	-8%	
Islas Baleares	Año 2014	553641	4687	0.008466	7%		427	0.000771	-17%		139	0.000251	2%		9	0.000016	-25%	
Islas Baleares	Año 2015	554801	4658	0.008396	-1%		490	0.000883	15%		137	0.000247	-1%		8	0.000014	-11%	
Islas Baleares	Año 2016	556538	5268	0.009466	13%		630	0.001132	29%		127	0.000228	-7%		12	0.000022	50%	
Islas Baleares	Año 2017	561074	5412	0.009646	3%		775	0.001381	23%		132	0.000235	4%		18	0.000032	50%	
Islas Baleares	Año 2018	567105	5352	0.009437	-1%		832	0.001467	7%		125	0.000220	-5%		14	0.000025	-22%	
Islas Baleares	Año 2019	576703	6493	0.011259	21%		1020	0.001769	23%		152	0.000264	22%		25	0.000043	79%	
Islas Baleares	Año 2020	587245	5880	0.010013	-9%		966	0.001645	-5%		144	0.000245	-5%		31	0.000053	24%	
Islas Baleares	Año 2021	588155	6563	0.010819	8%		677	0.001151	-30%		192	0.000326	33%		44	0.000075	42%	
Jách	Año 2010	337861	1531	0.004531			307	0.000909			142	0.000420			20	0.000059		
Jách	Año 2011	337216	1422	0.004217	-7%	31%	285	0.000845	-7%	6%	187	0.000355	32%	89%	24	0.000071	20%	535%
Jách	Año 2012	336016	1461	0.004348	3%		337	0.001003	18%		180	0.000356	-1%		26	0.000077	8%	
Jách	Año 2013	334411	1472	0.004402	1%		239	0.000715	-29%		210	0.000628	17%		36	0.000108	38%	
Jách	Año 2014	332450	1705	0.005129	16%		268	0.000806	12%		207	0.000623	-1%		32	0.000096	-11%	
Jách	Año 2015	330309	1482	0.004487	-13%		499	0.001511	86%		205	0.000621	-1%		42	0.000127	31%	
Jách	Año 2016	327388	1698	0.005187	15%		536	0.001637	7%		212	0.000618	3%		41	0.000131	5%	
Jách	Año 2017	325051	2000	0.006153	18%		490	0.001507	-9%		225	0.000692	6%		58	0.000178	32%	
Jách	Año 2018	322550	2031	0.006297	2%		428	0.001327	-13%		227	0.000704	1%		62	0.000192	7%	
Jách	Año 2019	320208	2071	0.006177	2%		318	0.000993	-26%		229	0.000734	1%		81	0.000202	35%	
Jách	Año 2020	319017	1889	0.005921	-9%		276	0.000865	-13%		234	0.000734	2%		112	0.000351	33%	
Jách	Año 2021	316867	1999	0.006309	6%		325	0.001026	18%		269	0.000819	15%		127	0.000401	13%	
La Roja	Año 2010	160531	660	0.004111			224	0.001395			1	0.000005			3	0.000019		

La Rioja	Año 2011	161373	710	0.004400	8%	25%	230	0.001425	3%	19%	1	0.000006	0%	100%	5	0.000031	67%	67%
La Rioja	Año 2012	162035	541	0.004326	-1%		234	0.001444	2%		1	0.000006	0%		2	0.000012	-60%	
La Rioja	Año 2013	161868	548	0.003385	-22%		149	0.000921	-36%		2	0.000012	100%		1	0.000006	-50%	
La Rioja	Año 2014	160912	519	0.003112	0%		123	0.000761	-17%		2	0.000012	0%		0	0.000000	-100%	
La Rioja	Año 2015	160320	616	0.003384	12%		162	0.001010	32%		1	0.000006	-50%		0	0.000000	*	
La Rioja	Año 2016	159825	690	0.004317	12%		231	0.001145	15%		1	0.000006	0%		0	0.000000	*	
La Rioja	Año 2017	159873	727	0.004547	5%		214	0.001339	-7%		1	0.000006	0%		0	0.000000	*	
La Rioja	Año 2018	159917	839	0.005246	15%		278	0.001738	30%		1	0.000006	0%		4	0.000025	*	
La Rioja	Año 2019	160619	822	0.005118	-2%		197	0.001227	-29%		2	0.000012	100%		3	0.000019	-23%	
La Rioja	Año 2020	162079	768	0.004738	-7%		211	0.001302	7%		2	0.000012	0%		4	0.000025	33%	
La Rioja	Año 2021	161973	823	0.005081	7%		266	0.001612	26%		2	0.000012	0%		5	0.000031	25%	
Las Palmas	Año 2010	511906	4729	0.008727		6%	924	0.001705			146	0.000269			7	0.000013		
Las Palmas	Año 2011	545739	4534	0.008308	-1%		858	0.001572	-7%		211	0.000387	15%		16	0.000029	129%	957%
Las Palmas	Año 2012	518628	4230	0.007710	-7%		766	0.001396	-11%		206	0.000375	-2%		18	0.000033	13%	
Las Palmas	Año 2013	550840	3958	0.007185	-6%		729	0.001323	-5%		255	0.000463	24%		14	0.000025	-22%	
Las Palmas	Año 2014	519861	3815	0.006993	-3%		612	0.001168	-12%		217	0.000395	-15%		10	0.000018	-29%	
Las Palmas	Año 2015	519557	3994	0.007268	4%		683	0.001243	6%		243	0.000442	12%		19	0.000035	90%	
Las Palmas	Año 2016	549872	4803	0.008735	20%		689	0.001253	1%		237	0.000431	-2%		17	0.000019	42%	
Las Palmas	Año 2017	551761	4966	0.009000	3%		612	0.001109	-11%		261	0.000473	10%		27	0.000031	-37%	
Las Palmas	Año 2018	556620	4573	0.008216	-8%		587	0.001055	-4%		259	0.000465	-1%		26	0.000017	53%	
Las Palmas	Año 2019	562632	5433	0.009656	19%		725	0.001289	24%		261	0.000464	1%		33	0.000059	27%	
Las Palmas	Año 2020	568371	4982	0.008765	-8%		857	0.001508	18%		284	0.000500	9%		39	0.000069	18%	
Las Palmas	Año 2021	567258	5033	0.008873	1%		910	0.001604	6%		354	0.000624	25%		74	0.000130	90%	
León	Año 2010	255085	818	0.003207			282	0.001106			64	0.000251			1	0.000004		
León	Año 2011	254483	847	0.003328	4%	8%	227	0.000892	-20%	-45%	71	0.000279	11%		2	0.000008	100%	4400%
León	Año 2012	252702	705	0.002790	-17%		167	0.000661	-26%		77	0.000305	8%		1	0.000004	-50%	
León	Año 2013	250573	822	0.003280	17%		137	0.000547	-18%		93	0.000371	21%		5	0.000020	400%	
León	Año 2014	248157	920	0.003707	12%		91	0.000367	-34%		78	0.000314	-16%		6	0.000024	20%	
León	Año 2015	245731	984	0.004004	7%		141	0.000574	55%		87	0.000354	12%		10	0.000041	67%	
León	Año 2016	242877	1010	0.004158	3%		175	0.000721	24%		90	0.000371	3%		12	0.000049	20%	
León	Año 2017	240257	1024	0.004262	1%		251	0.001045	43%		96	0.000400	7%		10	0.000042	-17%	
León	Año 2018	238100	1002	0.004208	-2%		202	0.000848	-20%		105	0.000441	9%		16	0.000067	60%	
León	Año 2019	236257	958	0.003970	-6%		173	0.000732	-14%		99	0.000419	-6%		28	0.000119	75%	
León	Año 2020	234535	879	0.003748	-6%		235	0.001002	36%		105	0.000448	6%		40	0.000171	43%	
León	Año 2021	232174	882	0.003799	0%		155	0.000668	-31%		105	0.000452	0%		45	0.000194	13%	
Lleida	Año 2010	215371	925	0.004295			248	0.001152			80	0.000371			2	0.000009		
Lleida	Año 2011	216920	904	0.004167	-2%		230	0.001060	-7%	-7%	90	0.000415	13%		4	0.000018	100%	50%
Lleida	Año 2012	217687	981	0.004506	9%	65%	216	0.000992	-6%		107	0.000492	19%		4	0.000018	0%	
Lleida	Año 2013	217136	896	0.004126	-9%		194	0.000893	-10%		113	0.000520	6%		2	0.000009	-50%	
Lleida	Año 2014	216110	897	0.004151	0%		198	0.000916	2%		109	0.000504	-1%		1	0.000005	-50%	
Lleida	Año 2015	215310	904	0.004199	1%		218	0.001012	10%		109	0.000506	0%		1	0.000005	0%	
Lleida	Año 2016	214124	1048	0.004891	16%		273	0.001275	25%		110	0.000514	1%		2	0.000009	100%	
Lleida	Año 2017	213325	1244	0.005831	19%		269	0.001261	-1%		126	0.000591	15%		1	0.000005	-50%	
Lleida	Año 2018	213357	1529	0.007166	23%		258	0.001209	-4%		155	0.000726	23%		2	0.000009	100%	
Lleida	Año 2019	214052	1528	0.007138	0%		231	0.001079	-10%		134	0.000626	-14%		1	0.000005	-50%	
Lleida	Año 2020	215191	1405	0.006529	-8%		217	0.001008	-6%		142	0.000660	6%		1	0.000005	0%	
Lleida	Año 2021	215571	1527	0.007084	9%		230	0.001067	6%		181	0.000810	27%		3	0.000011	200%	
Lugo	Año 2010	181521	502	0.002766			152	0.000837			35	0.000193			5	0.000028		

Lugo	Año 2011	180676	559	0,003094	11%	43%	141	0,000780	-7%	-14%	14%	0,000161	-17%	0,000033	20%	440%
Lugo	Año 2012	179366	479	0,002671	-14%		109	0,000608	-23%			0,000162	0%	0,000028	-17%	
Lugo	Año 2013	177592	532	0,002989	11%		87	0,000550	-23%			0,000152	-7%	0,000011	60%	
Lugo	Año 2014	176423	545	0,003089	2%		94	0,000669	15%			0,000147	-4%	0,000001	-60%	
Lugo	Año 2015	174781	535	0,003061	-2%		117	0,000658	21%			0,000183	23%	0,000000	-100%	
Lugo	Año 2016	173333	691	0,003986	20%		144	0,000831	23%			0,000225	22%	0,000006	*	
Lugo	Año 2017	171859	729	0,004242	5%		113	0,000658	-22%			0,000256	13%	0,000017	200%	
Lugo	Año 2018	170680	709	0,004154	-3%		107	0,000627	-5%			0,000228	-11%	0,000023	33%	
Lugo	Año 2019	169901	753	0,004432	6%		148	0,000871	38%			0,000230	0%	0,000059	150%	
Lugo	Año 2020	169104	682	0,004033	-9%		142	0,000840	-4%			0,000225	-3%	0,000142	140%	
Lugo	Año 2021	168121	720	0,004283	6%		130	0,000773	-8%			0,000238	-5%	0,000161	13%	
Madrid	Año 2010	3334246	21195	0,006357	6%		3306	0,000992				0,000420		0,000070		
Madrid	Año 2011	3356836	20708	0,006169	-2%	20%	3058	0,000911	-8%	-15%	36%	0,000167	12%	0,000085	22%	26%
Madrid	Año 2012	3371827	19506	0,006215	1%		2654	0,000788	-13%			0,000436	-6%	0,000068	-19%	
Madrid	Año 2013	3351799	19270	0,005714	-7%		2296	0,000681	-13%			0,000417	-4%	0,000052	23%	
Madrid	Año 2014	3349974	18527	0,005530	-4%		2253	0,000673	-6%			0,000376	-4%	0,000042	5%	
Madrid	Año 2015	3368365	21535	0,006393	16%		2634	0,000782	17%			0,000409	10%	0,000013	1%	
Madrid	Año 2016	3391662	26959	0,007949	25%		3150	0,000929	20%			0,000465	14%	0,000052	22%	
Madrid	Año 2017	3430207	26965	0,007861	0%		3233	0,000943	3%			0,000489	6%	0,000066	28%	
Madrid	Año 2018	3476082	26166	0,007527	-3%		3192	0,000918	-1%			0,000521	8%	0,000074	13%	
Madrid	Año 2019	3536095	24263	0,006352	-14%		2686	0,000760	-16%			0,000496	-5%	0,000080	10%	
Madrid	Año 2020	3521551	25151	0,007228	13%		2812	0,000799	5%			0,000543	9%	0,000083	1%	
Málaga	Año 2010	815982	5517	0,006761			792	0,0006971				0,000257		0,000020		
Málaga	Año 2011	824701	5981	0,007252	8%	24%	855	0,001012	5%	23%	83%	0,000117	61%	0,000059	206%	481%
Málaga	Año 2012	832571	6322	0,007599	6%		681	0,000818	-18%			0,000399	-3%	0,000048	18%	
Málaga	Año 2013	839121	6209	0,007399	-2%		613	0,000780	-10%			0,000337	11%	0,000052	10%	
Málaga	Año 2014	821329	5923	0,007185	-5%		520	0,000631	-15%			0,000461	4%	0,000057	7%	
Málaga	Año 2015	828206	6177	0,007458	4%		646	0,000780	24%			0,000456	-1%	0,000057	0%	
Málaga	Año 2016	828668	6722	0,008112	9%		982	0,001185	52%			0,000467	2%	0,000060	6%	
Málaga	Año 2017	830064	7854	0,009462	17%		1103	0,001329	12%			0,000440	-6%	0,000070	16%	
Málaga	Año 2018	836263	7978	0,009540	2%		1052	0,001234	-6%			0,000417	-4%	0,000069	0%	
Málaga	Año 2019	847436	8130	0,009594	2%		1116	0,001317	8%			0,000409	-1%	0,000079	16%	
Málaga	Año 2020	860470	6656	0,007735	-18%		956	0,001088	-16%			0,000411	2%	0,000107	51%	
Málaga	Año 2021	865675	6861	0,007926	3%		974	0,001125	4%			0,000445	9%	0,000117	8%	
Melilla	Año 2010	37215	373	0,010023			1	0,000027				0,000672		0,000000		
Melilla	Año 2011	38220	323	0,008451	-13%	-5%	0	0,000000	-100%	5800%		0,000445	-32%	0,000000	*	
Melilla	Año 2012	39233	317	0,008080	-2%		4	0,000102	*			0,000331	-24%	0,000000	*	
Melilla	Año 2013	40662	311	0,007648	-2%		3	0,000074	-25%			0,000246	-23%	0,000000	*	
Melilla	Año 2014	41434	303	0,007313	-3%		49	0,001183	1533%			0,000145	-40%	0,000000	*	
Melilla	Año 2015	41991	291	0,006930	-4%		57	0,001357	16%			0,000238	67%	0,000000	*	
Melilla	Año 2016	42248	411	0,009726	41%		68	0,001609	19%			0,000118	-50%	0,000000	*	
Melilla	Año 2017	42491	384	0,009037	-7%		64	0,001506	-6%			0,000188	60%	0,000000	*	
Melilla	Año 2018	42619	449	0,010535	17%		17	0,000399	-73%			0,000211	13%	0,000000	*	
Melilla	Año 2019	42593	388	0,009109	-1%		36	0,000845	112%			0,000329	56%	0,000000	*	
Melilla	Año 2020	42914	323	0,007527	-17%		81	0,001887	125%			0,000373	14%	0,000000	*	
Melilla	Año 2021	42658	356	0,008345	10%		59	0,001383	-27%			0,000539	14%	0,000000	*	
Murcia	Año 2010	723342	5513	0,007621			1718	0,002375				0,000195		0,000008		

Murcia	Año 2011	728488	5766	0,007915	5%	22%	1424	0,001955	-17%	-27%	126	0,000173	-11%	333%	11	0,000015	83%	0,000015	10%
Murcia	Año 2012	731722	4796	0,006554	-17%		997	0,001363	-30%		133	0,000182	6%		11	0,000015	10%	0,000015	10%
Murcia	Año 2013	732207	4656	0,006359	-3%		999	0,001364	0%		185	0,000233	39%		12	0,000016	9%	0,000016	9%
Murcia	Año 2014	730929	5039	0,006894	8%		1002	0,001371	0%		245	0,000335	32%		17	0,000023	42%	0,000023	42%
Murcia	Año 2015	731854	5034	0,006878	0%		1053	0,001459	5%		283	0,000387	16%		20	0,000027	18%	0,000027	18%
Murcia	Año 2016	731292	6502	0,008618	25%		1125	0,001538	7%		347	0,000475	23%		36	0,000049	80%	0,000049	80%
Murcia	Año 2017	734035	7859	0,010679	21%		1076	0,001666	-4%		414	0,000561	19%		39	0,000055	8%	0,000055	8%
Murcia	Año 2018	738366	8250	0,011173	5%		1174	0,001590	9%		453	0,000614	9%		40	0,000051	3%	0,000051	3%
Murcia	Año 2019	746283	6426	0,008611	-22%		1347	0,001805	15%		516	0,000691	14%		56	0,000075	40%	0,000075	40%
Murcia	Año 2020	754552	6103	0,008088	-5%		1063	0,001109	-21%		560	0,000712	9%		103	0,000137	81%	0,000137	81%
Murcia	Año 2021	758121	6750	0,008904	11%		1256	0,001657	18%		611	0,000806	9%		108	0,000142	5%	0,000142	5%
Navarra	Año 2010	318501	1470	0,001615			196	0,000615			9	0,000028			1	0,000003		0,000003	
Navarra	Año 2011	321395	1449	0,004508	-1%	11%	188	0,000585	-4%	29%	17	0,000033	89%	1400%	0	0,000000	-100%	0,000000	-100%
Navarra	Año 2012	323113	1333	0,004125	-8%		150	0,000461	-20%		16	0,000050	-6%		2	0,000006	*	0,000006	*
Navarra	Año 2013	323544	1219	0,003768	-9%		181	0,000569	23%		27	0,000083	69%		4	0,000012	100%	0,000012	100%
Navarra	Año 2014	322304	1328	0,004120	9%		168	0,000521	-9%		50	0,000155	85%		4	0,000012	0%	0,000012	0%
Navarra	Año 2015	322591	1191	0,003692	-10%		204	0,000632	21%		66	0,000205	32%		9	0,000028	125%	0,000028	125%
Navarra	Año 2016	322807	1502	0,004653	26%		255	0,000790	25%		84	0,000260	27%		11	0,000034	22%	0,000034	22%
Navarra	Año 2017	324563	1836	0,005657	22%		245	0,000755	-4%		120	0,000370	43%		16	0,000049	145%	0,000049	145%
Navarra	Año 2018	327085	1887	0,005769	3%		278	0,000850	13%		125	0,000382	4%		19	0,000058	19%	0,000058	19%
Navarra	Año 2019	330583	1957	0,005920	4%		305	0,000923	10%		130	0,000393	4%		25	0,000076	32%	0,000076	32%
Navarra	Año 2020	333971	1796	0,006378	-8%		269	0,000805	-12%		111	0,000332	-15%		27	0,000081	8%	0,000081	8%
Navarra	Año 2021	334072	1650	0,004879	-9%		252	0,000754	-6%		135	0,000404	22%		34	0,000102	26%	0,000102	26%
Ourense	Año 2010	173873	685	0,003940			51	0,000293			40	0,000030			0	0,000000		0,000000	
Ourense	Año 2011	172687	540	0,003127	-21%	8%	63	0,000365	24%	175%	36	0,000208	-10%	-20%	0	0,000000	*	0,000000	*
Ourense	Año 2012	171082	466	0,002721	-14%		244	0,001426	287%		39	0,000228	8%		0	0,000000	*	0,000000	*
Ourense	Año 2013	169299	494	0,002918	6%		225	0,001329	-8%		36	0,000213	-8%		1	0,000006	*	0,000006	*
Ourense	Año 2014	167203	506	0,003026	2%		97	0,000580	-57%		23	0,000138	-36%		3	0,000018	200%	0,000018	200%
Ourense	Año 2015	165348	505	0,003054	0%		159	0,000962	64%		25	0,000151	9%		2	0,000012	-33%	0,000012	-33%
Ourense	Año 2016	165627	589	0,003660	17%		273	0,001668	72%		19	0,000116	-24%		3	0,000018	50%	0,000018	50%
Ourense	Año 2017	161991	747	0,004611	27%		339	0,002093	24%		24	0,000148	26%		2	0,000012	-33%	0,000012	-33%
Ourense	Año 2018	160867	806	0,005010	8%		418	0,002598	23%		20	0,000124	-17%		3	0,000019	50%	0,000019	50%
Ourense	Año 2019	160129	664	0,004147	-18%		292	0,001824	-30%		22	0,000137	10%		14	0,000087	367%	0,000087	367%
Ourense	Año 2020	159572	789	0,004944	19%		205	0,001285	-30%		27	0,000169	23%		27	0,000169	193%	0,000169	193%
Ourense	Año 2021	158728	741	0,004668	-6%		140	0,000882	-32%		32	0,000202	19%		27	0,000170	0%	0,000170	0%
Palencia	Año 2010	86967	315	0,003622			60	0,000690			10	0,000115			4	0,000046		0,000046	
Palencia	Año 2011	86550	290	0,003351	-8%	3%	81	0,000971	40%	80%	13	0,000150	30%	180%	7	0,000081	75%	0,000081	75%
Palencia	Año 2012	86083	250	0,002904	-14%		59	0,000685	-30%		8	0,000093	-38%		3	0,000035	-57%	0,000035	-57%
Palencia	Año 2013	85259	350	0,003871	32%		60	0,000704	2%		12	0,000141	50%		4	0,000017	33%	0,000017	33%
Palencia	Año 2014	84612	181	0,002139	-45%		72	0,000851	20%		11	0,000130	-8%		4	0,000047	0%	0,000047	0%
Palencia	Año 2015	83803	204	0,002131	13%		51	0,000609	-29%		18	0,000215	61%		4	0,000018	0%	0,000018	0%
Palencia	Año 2016	83055	256	0,003083	25%		96	0,001156	88%		25	0,000301	39%		8	0,000066	100%	0,000066	100%
Palencia	Año 2017	82447	404	0,004900	58%		58	0,000703	-10%		33	0,000100	52%		6	0,000073	-25%	0,000073	-25%
Palencia	Año 2018	81712	507	0,003757	-21%		37	0,000453	-36%		28	0,000313	-15%		8	0,000098	33%	0,000098	33%
Palencia	Año 2019	81172	323	0,003979	5%		73	0,000899	97%		39	0,000480	39%		10	0,000123	25%	0,000123	25%
Palencia	Año 2020	80864	251	0,003104	-22%		60	0,000864	-18%		36	0,000145	-8%		10	0,000121	0%	0,000121	0%
Palencia	Año 2021	80282	323	0,004023	29%		108	0,001345	80%		28	0,000349	-22%		19	0,000237	90%	0,000237	90%
Pontevedra	Año 2010	496572	2086	0,004201			351	0,000707			99	0,000199			5	0,000010		0,000010	

Pontevedra	Año 2011	496820	2179	0.0041386	4%	6%	288	0.0005580	-18%	-26%	118	0.000238	19%	90%	9	0.000018	80%	180%
Pontevedra	Año 2012	493820	2210	0.004475	1%		299	0.000605	4%		125	0.000253	6%		9	0.000018	10%	
Pontevedra	Año 2013	492445	2576	0.004825	8%		304	0.000617	2%		111	0.000225	-11%		8	0.000016	-11%	
Pontevedra	Año 2014	490752	2230	0.004544	-6%		327	0.000666	8%		115	0.000234	4%		12	0.000024	50%	
Pontevedra	Año 2015	489280	2215	0.004589	1%		337	0.000689	3%		120	0.000215	4%		13	0.000027	8%	
Pontevedra	Año 2016	487795	2210	0.004531	-2%		296	0.000607	-12%		149	0.000305	24%		19	0.000039	46%	
Pontevedra	Año 2017	487114	2518	0.005169	1%		323	0.000665	9%		141	0.000296	-5%		18	0.000037	-5%	
Pontevedra	Año 2018	486873	2370	0.004868	-6%		328	0.000674	2%		139	0.000285	-3%		21	0.000013	17%	
Pontevedra	Año 2019	487379	2346	0.004814	-1%		353	0.000724	8%		156	0.000320	12%		17	0.000035	-19%	
Pontevedra	Año 2020	488956	2083	0.004260	-11%		285	0.000583	-19%		118	0.000303	-5%		26	0.000053	53%	
Pontevedra	Año 2021	488365	2211	0.004527	6%		261	0.000534	-8%		188	0.000385	27%		29	0.000059	12%	
Salamanca	Año 2010	180685	501	0.002789			68	0.000376			22	0.000122			0	0.000000		
Salamanca	Año 2011	180402	469	0.002600	-7%	-24%	50	0.000277	-26%	24%	31	0.000172	41%	200%	0	0.000000	*	
Salamanca	Año 2012	179075	419	0.002340	-11%		36	0.000201	-28%		34	0.000190	10%		1	0.000006	*	
Salamanca	Año 2013	176598	312	0.001767	-26%		66	0.000374	83%		25	0.000112	-26%		1	0.000006	10%	
Salamanca	Año 2014	175398	342	0.001950	10%		107	0.000610	62%		32	0.000182	28%		3	0.000017	200%	
Salamanca	Año 2015	174016	284	0.001632	-17%		93	0.000534	-13%		37	0.000213	16%		3	0.000017	10%	
Salamanca	Año 2016	172372	313	0.001816	10%		122	0.000708	31%		45	0.000261	22%		5	0.000029	67%	
Salamanca	Año 2017	171330	666	0.003887	113%		145	0.000846	19%		60	0.000350	33%		7	0.000041	40%	
Salamanca	Año 2018	170408	655	0.003844	-2%		132	0.000775	-9%		68	0.000359	13%		8	0.000047	14%	
Salamanca	Año 2019	169755	508	0.002993	-22%		133	0.000783	1%		61	0.000359	-10%		4	0.000024	-50%	
Salamanca	Año 2020	169316	432	0.002551	-15%		85	0.000502	-36%		57	0.000337	-7%		4	0.000024	10%	
Salamanca	Año 2021	168464	385	0.002285	-11%		84	0.000499	-1%		66	0.000392	16%		2	0.000012	-50%	
Santa Cruz de Tenerife	Año 2010	517907	3597	0.006945			770	0.001487			355	0.000685			7	0.000014		
Santa Cruz de Tenerife	Año 2011	519439	3515	0.006767	-2%	10%	702	0.001351	-9%	-30%	373	0.000718	5%	87%	16	0.000031	129%	657%
Santa Cruz de Tenerife	Año 2012	513476	3471	0.006760	-1%		642	0.001250	-9%		332	0.000647	-11%		23	0.000045	44%	
Santa Cruz de Tenerife	Año 2013	512537	3153	0.006152	-9%		572	0.001116	-11%		354	0.000691	7%		24	0.000047	4%	
Santa Cruz de Tenerife	Año 2014	508581	3091	0.006078	-2%		466	0.000916	-19%		365	0.000718	3%		24	0.000047	10%	
Santa Cruz de Tenerife	Año 2015	507546	3764	0.007416	23%		510	0.001005	9%		390	0.000768	7%		34	0.000067	42%	
Santa Cruz de Tenerife	Año 2016	509214	4601	0.009035	22%		672	0.001320	32%		474	0.000931	22%		31	0.000061	-9%	
Santa Cruz de Tenerife	Año 2017	511244	4037	0.007896	-12%		725	0.001418	8%		476	0.000931	0%		30	0.000059	-3%	
Santa Cruz de Tenerife	Año 2018	517033	3769	0.007290	-7%		739	0.001429	2%		471	0.000911	-1%		27	0.000052	-10%	
Santa Cruz de Tenerife	Año 2019	524786	4353	0.008295	15%		815	0.001553	10%		521	0.000993	11%		35	0.000067	30%	
Santa Cruz de Tenerife	Año 2020	531396	3944	0.007422	-9%		751	0.001413	-8%		652	0.001189	21%		46	0.000087	31%	
Santa Cruz de Tenerife	Año 2021	531396	3969	0.007467	1%		538	0.001012	-28%		665	0.001251	5%		53	0.000100	15%	
Segovia	Año 2010	81234	231	0.002844			71	0.000874			19	0.000234			1	0.000012		
Segovia	Año 2011	81202	209	0.002574	-10%	133%	66	0.000813	-7%	-12%	16	0.000197	-16%	316%	3	0.000037	200%	800%
Segovia	Año 2012	81006	246	0.003037	18%		55	0.000679	-17%		9	0.000111	-44%		6	0.000074	100%	
Segovia	Año 2013	80104	216	0.002696	-12%		57	0.000712	4%		13	0.000162	41%		7	0.000087	17%	
Segovia	Año 2014	79987	216	0.002735	0%		46	0.000582	-19%		14	0.000177	8%		7	0.000089	10%	
Segovia	Año 2015	78215	221	0.002861	4%		51	0.000690	17%		19	0.000213	36%		15	0.000192	114%	
Segovia	Año 2016	77381	229	0.003347	16%		49	0.000633	-9%		21	0.000271	11%		10	0.000129	-33%	
Segovia	Año 2017	76741	330	0.004300	27%		49	0.000639	0%		32	0.000177	52%		11	0.000113	10%	
Segovia	Año 2018	76363	352	0.004610	7%		48	0.000629	-2%		38	0.000198	19%		12	0.000157	9%	
Segovia	Año 2019	76316	421	0.005517	20%		58	0.000681	21%		52	0.000261	37%		11	0.000144	-8%	
Segovia	Año 2020	76445	518	0.006776	23%		39	0.000510	-33%		67	0.000876	29%		14	0.000183	27%	
Segovia	Año 2021	76592	538	0.007024	4%		41	0.000535	5%		79	0.001031	18%		9	0.000118	-36%	
Sevilla	Año 2010	976681	7023	0.007191			732	0.000749			508	0.000520			12	0.000012		

Sevilla	Año 2011	983196	7826	0,007960	11%	-13%	736	0,000749	1%	8%	565	0,000575	11%	110%	26	0,000026	117%	275%
Sevilla	Año 2012	988561	6581	0,006657	-16%		590	0,000597	-20%		524	0,000530	-7%		28	0,000028	8%	
Sevilla	Año 2013	990558	6423	0,006484	-2%		725	0,000732	23%		653	0,000659	25%		27	0,000027	-4%	
Sevilla	Año 2014	990472	6692	0,006756	4%		674	0,000680	-7%		707	0,000714	8%		22	0,000022	-19%	
Sevilla	Año 2015	990893	7111	0,007176	6%		739	0,000746	10%		720	0,000727	2%		32	0,000032	45%	
Sevilla	Año 2016	990343	7250	0,007321	2%		820	0,000828	11%		816	0,000824	13%		29	0,000029	-9%	
Sevilla	Año 2017	990710	9101	0,009186	26%		900	0,000908	10%		892	0,000900	9%		33	0,000033	14%	
Sevilla	Año 2018	991188	7745	0,007814	-15%		861	0,000869	-4%		832	0,000840	4%		33	0,000033	0%	
Sevilla	Año 2019	993177	7386	0,007437	-5%		774	0,000739	-10%		887	0,000893	-5%		37	0,000037	12%	
Sevilla	Año 2020	997524	5487	0,005501	-26%		814	0,000816	5%		907	0,000909	2%		48	0,000048	30%	
Sevilla	Año 2021	996769	6102	0,006122	11%		789	0,000792	-3%		1065	0,001068	17%		45	0,000045	-6%	
Soria	Año 2010	46858	137	0,002924			82	0,001750			19	0,000405			5	0,000017		
Soria	Año 2011	46876	128	0,002731	-7%	21%	74	0,001579	-10%	2%	21	0,000448	11%	0%	12	0,000256	140%	180%
Soria	Año 2012	46543	113	0,002428	-12%		48	0,001031	-35%		19	0,000408	-10%		5	0,000107	-58%	
Soria	Año 2013	45955	104	0,002263	-8%		55	0,001197	15%		18	0,000392	-5%		2	0,000044	-60%	
Soria	Año 2014	45498	142	0,003121	37%		67	0,001473	22%		28	0,000615	56%		2	0,000044	0%	
Soria	Año 2015	44929	118	0,002626	-17%		59	0,001313	-12%		23	0,000512	-18%		2	0,000045	0%	
Soria	Año 2016	44445	108	0,002430	-8%		63	0,001417	7%		15	0,000337	-35%		3	0,000067	50%	
Soria	Año 2017	43917	137	0,003120	27%		73	0,001662	16%		18	0,000410	20%		7	0,000159	133%	
Soria	Año 2018	43800	138	0,003151	1%		67	0,001530	-8%		26	0,000594	44%		9	0,000205	29%	
Soria	Año 2019	43822	158	0,003605	14%		59	0,001346	-12%		23	0,000525	-12%		12	0,000274	33%	
Soria	Año 2020	43987	175	0,003981	11%		58	0,001319	-2%		14	0,000318	-39%		11	0,000250	-8%	
Soria	Año 2021	43827	166	0,003788	-5%		84	0,001917	45%		19	0,000434	36%		14	0,000319	27%	
Taragona	Año 2010	399379	2984	0,007472			697	0,001745			292	0,000731			5	0,000013		
Taragona	Año 2011	401669	2620	0,006523	-12%	-8%	619	0,001541	-11%	-2,6%	318	0,000792	9%	30%	7	0,000017	40%	240%
Taragona	Año 2012	403738	2349	0,005818	-10%		607	0,001503	-2%		313	0,000775	-2%		14	0,000035	100%	
Taragona	Año 2013	402727	2272	0,005642	-3%		444	0,001102	-27%		292	0,000725	-7%		14	0,000035	0%	
Taragona	Año 2014	399328	2268	0,005680	0%		406	0,001017	-9%		288	0,000721	-1%		12	0,000030	-14%	
Taragona	Año 2015	397371	2170	0,005461	-4%		409	0,001029	1%		274	0,000690	-5%		8	0,000020	-33%	
Taragona	Año 2016	396562	2067	0,005212	-5%		522	0,001316	28%		275	0,000693	0%		6	0,000015	-25%	
Taragona	Año 2017	396788	3352	0,008448	62%		555	0,001399	6%		307	0,000774	12%		5	0,000013	-17%	
Taragona	Año 2018	399241	3165	0,007928	-5%		499	0,001250	-10%		350	0,000877	14%		13	0,000033	160%	
Taragona	Año 2019	403406	3067	0,007603	-3%		596	0,001477	19%		333	0,000825	-5%		13	0,000032	0%	
Taragona	Año 2020	408630	2605	0,006375	-15%		474	0,001160	-20%		350	0,000857	5%		14	0,000034	8%	
Taragona	Año 2021	411653	2756	0,006695	6%		514	0,001249	8%		379	0,000921	8%		17	0,000041	21%	
Tenel	Año 2010	70714	183	0,002588			50	0,000707			5	0,000071			4	0,000057		
Tenel	Año 2011	70599	169	0,002394	-8%	7%	60	0,000850	20%	-4%	7	0,000099	40%	600%	4	0,000057	0%	150%
Tenel	Año 2012	70250	127	0,001808	-25%		37	0,000527	-38%		5	0,000071	-29%		2	0,000028	-50%	
Tenel	Año 2013	69654	130	0,001866	2%		31	0,000445	-16%		41	0,000589	720%		1	0,000014	-50%	
Tenel	Año 2014	68916	157	0,002278	21%		24	0,000348	-23%		28	0,000406	-32%		0	0,000000	-100%	
Tenel	Año 2015	68327	143	0,002093	-9%		57	0,0006834	138%		24	0,0006351	-14%		0	0,000000	*	
Tenel	Año 2016	67473	191	0,002831	34%		66	0,000978	16%		24	0,000356	0%		4	0,000059	*	
Tenel	Año 2017	66878	200	0,002991	5%		65	0,000972	-2%		40	0,000598	67%		3	0,000045	-25%	
Tenel	Año 2018	66512	228	0,003428	14%		54	0,000812	-17%		31	0,000466	-23%		4	0,000060	33%	
Tenel	Año 2019	66210	204	0,003081	-11%		80	0,001208	48%		36	0,000544	16%		3	0,000045	-25%	
Tenel	Año 2020	66201	165	0,002492	-19%		57	0,000861	-29%		39	0,000589	8%		5	0,000076	67%	
Tenel	Año 2021	66258	196	0,002958	19%		48	0,000724	-16%		35	0,000528	-10%		10	0,000151	100%	
Toledo	Año 2010	343858	1553	0,004516			661	0,001922			144	0,000419			7	0,000020		

Tolobo	Año 2011	348706	1297	0.003719	-16%	35%	491	0.001408	-26%	-16%	189	0.000542	31%	146%	6	0.000017	-14%	586%
Tolobo	Año 2012	350756	1262	0.003598	-3%		413	0.001177	-16%		184	0.000525	-3%		14	0.000040	133%	
Tolobo	Año 2013	349238	1299	0.003719	3%		308	0.000882	-25%		232	0.000664	26%		18	0.000052	29%	
Tolobo	Año 2014	346187	1405	0.004059	8%		356	0.001028	16%		290	0.000838	25%		21	0.000061	17%	
Tolobo	Año 2015	343818	1457	0.004470	9%		357	0.001038	0%		294	0.000855	1%		20	0.000058	-5%	
Tolobo	Año 2016	342000	1219	0.003564	-21%		398	0.001164	11%		267	0.000781	-9%		17	0.000050	-15%	
Tolobo	Año 2017	341313	1931	0.005658	58%		345	0.001011	-13%		274	0.000803	3%		16	0.000047	-6%	
Tolobo	Año 2018	341859	1864	0.005453	-3%		381	0.001114	10%		296	0.000866	8%		22	0.000064	38%	
Tolobo	Año 2019	345754	1806	0.005223	-3%		366	0.001059	-4%		271	0.000792	-7%		39	0.000113	77%	
Tolobo	Año 2020	350224	1728	0.004924	-4%		368	0.001051	1%		317	0.000905	16%		46	0.000131	18%	
Tolobo	Año 2021	352985	2091	0.005952	21%		359	0.001017	-2%		351	0.001003	12%		18	0.000136	1%	
Valencia	Año 2010	1303121	10315	0.007914			1504	0.001154			955	0.000733			36	0.000028		
Valencia	Año 2011	1304354	9609	0.007367	-7%	18%	1192	0.000914	-21%	33%	981	0.000751	3%	86%	51	0.000011	50%	125%
Valencia	Año 2012	1306552	8854	0.006777	-8%		1128	0.000863	-5%		774	0.000592	-21%		64	0.000049	19%	
Valencia	Año 2013	1301854	8920	0.006852	1%		1158	0.000890	3%		971	0.000746	25%		68	0.000052	6%	
Valencia	Año 2014	1295100	8769	0.006771	-2%		1152	0.000889	-1%		944	0.000729	-3%		66	0.000051	-3%	
Valencia	Año 2015	1293150	9109	0.007044	4%		1479	0.001144	28%		1049	0.000811	11%		83	0.000064	26%	
Valencia	Año 2016	1294491	10503	0.007959	13%		1815	0.001402	23%		1130	0.000873	8%		75	0.000058	-10%	
Valencia	Año 2017	1294682	11854	0.009156	15%		1847	0.001427	2%		1243	0.000960	10%		78	0.000060	4%	
Valencia	Año 2018	1299059	12343	0.009186	4%		2087	0.001607	13%		1413	0.001088	14%		97	0.000075	24%	
Valencia	Año 2019	1308774	12583	0.009614	2%		2339	0.001787	12%		1651	0.001261	17%		125	0.000096	29%	
Valencia	Año 2020	1322409	11820	0.008938	-6%		1930	0.001459	-17%		1649	0.001247	0%		160	0.000121	28%	
Valencia	Año 2021	1321351	12176	0.009215	3%		2002	0.001515	4%		1781	0.001348	8%		189	0.000143	18%	
Valladolid	Año 2010	271499	1055	0.003886			184	0.000678			27	0.000099			4	0.000015		
Valladolid	Año 2011	272265	1493	0.005484	42%	27%	196	0.000720	7%	18%	25	0.000092	-7%	604%	1	0.000004	-75%	25%
Valladolid	Año 2012	272339	1155	0.004421	-23%		170	0.0006624	-13%		33	0.000121	32%		0	0.000000	-100%	
Valladolid	Año 2013	271665	1302	0.004793	13%		161	0.000593	-5%		32	0.000118	-3%		1	0.000004	*	
Valladolid	Año 2014	270292	2062	0.007629	58%		170	0.000629	6%		38	0.000141	19%		3	0.000011	200%	
Valladolid	Año 2015	269289	1589	0.005901	-23%		187	0.000694	10%		71	0.000264	87%		2	0.000007	-33%	
Valladolid	Año 2016	268088	1374	0.005125	-14%		164	0.000612	-12%		74	0.000276	4%		3	0.000011	50%	
Valladolid	Año 2017	266984	1395	0.005225	2%		187	0.000700	11%		71	0.000266	-1%		1	0.000004	-67%	
Valladolid	Año 2018	266495	1360	0.005103	-3%		168	0.000630	-10%		70	0.000263	-1%		1	0.000004	0%	
Valladolid	Año 2019	266530	1323	0.004968	-3%		197	0.000710	17%		75	0.000282	7%		3	0.000011	200%	
Valladolid	Año 2020	267109	1155	0.004324	-13%		192	0.000719	-3%		75	0.000281	0%		5	0.000019	67%	
Valladolid	Año 2021	266518	1339	0.005021	16%		217	0.000814	13%		190	0.000713	153%		5	0.000019	0%	
Zamora	Año 2010	97787	269	0.002751			42	0.000430			19	0.000194			1	0.000010		
Zamora	Año 2011	97390	318	0.003265	18%	5%	38	0.000390	-10%	114%	25	0.000257	32%	142%	1	0.000010	0%	0%
Zamora	Año 2012	96512	304	0.003150	-4%		41	0.000425	8%		29	0.000300	16%		0	0.000000	-100%	
Zamora	Año 2013	94931	247	0.002602	-19%		27	0.000284	-34%		21	0.000221	-28%		0	0.000000	*	
Zamora	Año 2014	93561	315	0.003367	28%		36	0.000385	33%		28	0.000299	33%		0	0.000000	*	
Zamora	Año 2015	92548	337	0.003641	7%		56	0.000605	56%		42	0.000335	11%		0	0.000000	*	
Zamora	Año 2016	91085	309	0.003392	-8%		102	0.001120	82%		41	0.000461	35%		0	0.000000	*	
Zamora	Año 2017	89596	309	0.003149	0%		116	0.001295	14%		47	0.000525	12%		0	0.000000	*	
Zamora	Año 2018	88230	314	0.003559	2%		125	0.001417	8%		47	0.000533	0%		0	0.000000	*	
Zamora	Año 2019	87198	295	0.003383	-6%		105	0.001204	-16%		43	0.000493	-9%		0	0.000000	*	
Zamora	Año 2020	86219	290	0.003364	-2%		117	0.001387	11%		54	0.000626	26%		0	0.000000	*	
Zamora	Año 2021	85174	282	0.003311	-3%		90	0.001057	-23%		46	0.000540	-15%		1	0.000012	*	
Zaragoza	Año 2010	491162	2056	0.004186			396	0.000806			2	0.000004			4	0.000008		

Zaragoza	Año 2011	492271	2845	0,005779	38%	62%	463	0,000941	17%	39%	2	0,000004	0%	7100%	6	0,000012	50%	1075%
Zaragoza	Año 2012	495222	2793	0,005640	-2%		392	0,000792	-15%		16	0,000032	700%		7	0,000014	17%	
Zaragoza	Año 2013	495961	2632	0,005307	-6%		370	0,000716	-6%		91	0,000183	469%		4	0,000008	-13%	
Zaragoza	Año 2014	488436	2791	0,005714	6%		413	0,000846	12%		104	0,000213	14%		6	0,000012	50%	
Zaragoza	Año 2015	486550	2189	0,004199	-22%		412	0,000908	7%		95	0,000195	-9%		9	0,000018	50%	
Zaragoza	Año 2016	481402	2684	0,005541	23%		602	0,001243	36%		93	0,000192	-2%		20	0,000041	122%	
Zaragoza	Año 2017	487129	3258	0,006688	21%		424	0,000870	-30%		118	0,000212	27%		25	0,000051	25%	
Zaragoza	Año 2018	487972	3384	0,006935	4%		400	0,000820	-6%		131	0,000268	11%		20	0,000041	-20%	
Zaragoza	Año 2019	493154	3626	0,007353	7%		570	0,001156	43%		141	0,000286	8%		36	0,000073	80%	
Zaragoza	Año 2020	496926	2727	0,005488	-25%		359	0,000722	-37%		124	0,000250	-12%		43	0,000087	19%	
Zaragoza	Año 2021	494098	3339	0,006758	22%		551	0,001115	53%		144	0,000291	16%		47	0,000095	9%	

**Anexo 2. Entrevistas a profesionales sobre su percepción sobre el Servicio  
ATENPRO.**

---

## ENTREVISTA VALORACIÓN ATENPRO – PROFESIONALES

---

El motivo de esta entrevista es conocer la valoración y opinión que como profesional te merecen algunos aspectos del Servicio ATENPRO, así como recoger todas aquellas apreciaciones o propuestas de mejora que consideres que puedan ser de utilidad para la mejora del mismo.

Los resultados obtenidos se recogerán en una investigación, manteniendo el anonimato de la persona entrevistada, siendo de gran ayuda para valorar la efectividad del Servicio.

Muchas gracias por tu colaboración.

\*\*\*\*\*

### ENTREVISTADA 1.

Organismo en el que desempeñas tu actividad laboral: Delegación del Gobierno

Primeramente, y con el objetivo de comparar la percepción como profesional con la valoración de las mujeres beneficiarias, se han analizado las conclusiones del estudio de la Dirección General de Igualdad y Política Institucional sobre la percepción de las usuarias sobre la calidad y la eficacia del servicio ATENPRO publicado en 2023, en el que se encuestó a una muestra de 5.394 mujeres beneficiarias del servicio:

1. El 52,7% de las usuarias reciben las llamadas una vez al mes, por tanto, el 47% lo hace cada quince días ¿Cómo consideras esta periodicidad?

Quizá debería ajustarse la periodicidad de los contactos a la evolución del proceso de recuperación de cada mujer.

2. La media de valoración en cuanto a la rapidez de la atención de las usuarias encuestadas es de 8,8 sobre 10. ¿Qué puntuación del 1 al 10 otorgarías como profesional a la rapidez en la respuesta dada desde el Servicio ATENPRO?

No puedo valorarla al no conocer este parámetro directamente, pero si las usuarias le dan una puntuación tan alta, es porque, efectivamente. la respuesta se considera rápida.

3. ¿Has detectado o te han trasladado las víctimas alguna dificultad en este sentido?

No, si bien en mi puesto de trabajo no tengo un contacto directo con las usuarias, sino con otros operadores que interactúan con ellas. En consecuencia, la información que recibo puede ser parcial.

- 4. El 97,9% de las mujeres encuestadas recomendaría el servicio a otras mujeres, según refieren, por la seguridad que les aporta y por el acompañamiento e información que reciben. ¿En este sentido, recomendarías el servicio ATENPRO a las víctimas de violencia de género?**

Sí.

- 5. ¿Por qué motivos y en qué casos?**

Lo recomendaría por tratarse de un recurso que, frente a otros existentes, va más allá de ser un elemento de protección, orientándose a la recuperación integral de las mujeres, en especial, por el compromiso adquirido por las usuarias, y la participación activa de los recursos especializados locales y/o autonómicos, que les permiten ir creando una red próxima para hacer más sencilla la ruptura del ciclo de la violencia de género, fundamentalmente.

En cuanto a en qué casos, considero que es un buen recurso para supuestos de violencia sobre la mujer en contextos íntimos (violencia en el marco de la pareja o ex pareja; violencia doméstica y violencia sexual por parte de autor conocido).

Y dentro de estos supuestos, puede ser útil en procesos previos a la interposición de la denuncia, cuando la mujer ya ha sido capaz de verbalizar su situación con un recurso público no policial. También es de interés, tras la imposición de la denuncia, en mujeres que partan de situaciones de vulnerabilidad, o de escaso apoyo familiar y/o social.

- 6. ¿Desaconsejarías el servicio ATENPRO en algún caso por considerarlo de poca utilidad atendiendo a las circunstancias de la víctima?**

Puede que lo desaconsejara en caso de mujeres que ya cuenten con adherencia a una intervención psicosocial con un servicio especializado, y, al mismo tiempo, disponga de un recurso de autoprotección como Alertcops, o dispositivo cometa.

Y aunque los dispositivos tecnológicos han evolucionado, tampoco sería recomendable para mujeres que, por diversas circunstancias, no fueran capaces de gestionarlos.

- 7. El 72,3% de las usuarias encuestadas consideran que ATENPRO ha influido positivamente en su vida cotidiana, valorándose la seguridad, el apoyo y acompañamiento y el beneficio personal. ¿Cómo profesional qué es lo que más valoras del servicio?**

Me parece destacable, por un lado, lo expuesto en la quinta respuesta (herramienta de recuperación integral). Y por el otro, el hecho de que queden grabadas las llamadas en casos de activación el botón de emergencia, lo que puede ser muy útil como elemento probatorio en juicio.

**El 23 de octubre de 2023 se aprueba por parte del Ministerio de Igualdad y la FEMP el nuevo protocolo de actuación del servicio ATENPRO, ampliándose su ámbito operativo para prestar servicios a las víctimas de todo tipo de violencias contras las mujeres. Este nuevo protocolo, implementado desde el 16 de enero de 2024, incorpora una serie de modificaciones y amplía la tipología de beneficiarias pudiendo ser tramitado también para víctimas de violencia sexual, trata y explotación sexual, MGF, aborto y esterilización forzosa, violencia ejercida por hombres en el entorno familiar... en este sentido:**

**8. ¿Consideras positiva la ampliación a todas las formas de violencia recogidas en el Convenio de Estambul? Por favor, motiva la respuesta.**

Me parece positiva la ampliación, como he indicado en la respuesta 5ª, para violencias sobre la mujer en “entornos íntimos”, en los que la mujer conoce y tiene vínculos familiares con los agresores, ya que, en estos casos, la necesidad de proximidad del recurso, de intervención y de protección, han de ser especialmente intensos.

**9. ¿Crees que este Servicio es útil como herramienta de protección ante todas las formas de violencia machista?**

Como he venido indicando, me parece útil en casos de violencia de género (pareja o ex pareja), violencia doméstica (habitualmente madres agredidas por sus hijos) y la violencia sexual reciente (agresión sexual y también acoso sexual), en especial cuando el agresor es conocido.

Le veo menos aplicación para supuestos de mutilación genital femenina, o de trata con fines de explotación sexual, por la naturaleza y peculiaridades propias de estas formas de violencia machista.

**Asimismo, el nuevo protocolo recoge a diferencia de en la versión anterior que pueden ser beneficiarias del servicio mujeres víctimas de violencia por razón de género y sus hijas e hijos entre 12 y 25 años o personas con discapacidad convivientes y con dependencia económicas, con independencia de la interposición de denuncia,**

**10. ¿Consideras que eliminar el requisito de interposición de denuncia es positivo y puede favorecer el acceso de las víctimas? Por favor, motiva la respuesta.**

La respuesta ha de ser necesariamente afirmativa, ya que muchas mujeres se muestran reticentes a la interposición de denuncia, o al menos lo son en los primeros contactos institucionales, y el hecho de eliminar este requisito, haría más factible romper esas trabas y miedos iniciales.

---

Sin perjuicio de lo anterior, ello puede colisionar con la obligación legal de las profesionales prevista en el artículo 262 LECrim, además de constituir una “ventana de riesgo”, en casos de violencias recientes o en fase activa.

- 11. Anteriormente, sólo en situaciones excepcionales se podía acceder al servicio sin interponer denuncia, habiendo de motivarse esta necesidad. ¿Crees que el acceso sin denuncia puede dificultar la protección de las víctimas por parte de FF.CC.SS.EE? Por favor, motiva la respuesta.**

Al hilo de lo expuesto en la respuesta anterior, no es que se dificulte la protección por parte de las FFCCSE, que desconocen del caso por lo que se imposibilita su actuación, sino que, si no se hace una adecuada valoración del riesgo de una nueva agresión, pudiera existir una desprotección de la mujer, en determinados casos.

- 12. Asimismo, el nuevo protocolo recoge la incompatibilidad de beneficiarse del servicio ATENPRO si se cuenta con un dispositivo de control telemático en casos de violencia de género y violencia sexual (COMETA). ¿Cómo valoras esta incompatibilidad y por qué motivo?**

Debería eliminarse dicha incompatibilidad, ya que se trata de recursos diferentes, con finalidades distintas, y, por tanto, perfectamente compatibles. En este sentido, mientras que ATENPRO pivota en aspectos como el acompañamiento, la información y la vinculación a la intervención psicosocial (además de disponer de un botón del pánico), COMETA se orienta al asegurar el cumplimiento de la orden o medida de protección, permitiendo probar los quebrantamientos de la misma; desincentivando la conducta incumplidora del victimario, y dando seguridad a la víctima.

- 13. ¿Consideras que la información relevante del servicio se traslada de manera adecuada por parte de la entidad prestataria? ¿De qué forma consideras que podría mejorarse esa comunicación?**

Sin perjuicio de la labor que se viene haciendo hasta la fecha, sería interesante realizar acciones formativas continuadas (al menos 1 vez al año), en las que se traslade la información del servicio, de la forma más práctica posible, a los agentes intervinientes en el procedimiento (servicios sociales y áreas de igualdad municipales, profesionales de la red autonómica especializada en violencia de género y de las OAVD y FFCCSE.).

En cuanto a la información del servicio para las usuarias, se podría acompañar los trípticos informativos con “capsulas” multimedia explicativas del servicio en diferentes idiomas, así como adaptados a personas con discapacidad visual, auditiva o cognitiva.

- 14. Desde tu perspectiva, ¿se está realizando una adecuada coordinación entre los diferentes agentes implicados para la gestión de las informaciones remitidas por parte del servicio ATENPRO sobre la situación o incidencias de las víctimas? ¿De qué manera se está realizando esta coordinación y qué dificultades encuentras?**

Es posible que se trate de una de las áreas de mejora del Servicio, ya que esta gestión depende de la recepción de la información por parte de las profesionales de los servicios sociales, y en muchas ocasiones, de agentes o promotoras de igualdad, así como de la interpretación y uso que de la misma se dé por estas profesionales.

Como consecuencia, esta información queda en manos de estas receptoras que, en ocasiones, desconocen qué deben hacer con ella.

Se está tratando de mejorar esta cuestión, promoviendo, en las juntas locales de seguridad que se celebran en los municipios, la incorporación de estas profesionales en las mesas de coordinación policial, al objeto de fijar sinergias de trabajo bidireccionales. Así, pueden crearse canales de comunicación de las citadas incidencias, cuando éstas pudieran afectar a la seguridad de las víctimas, o a una incorrecta valoración del riesgo por parte de FFCCSE, al desconocerse datos de interés (por ejemplo, contactos telefónicos con los victimarios).

En todo caso, y cuando estemos ante usuarias víctimas de violencia de género con denuncia presentada, consideramos que sería conveniente que estas incidencias se “volcaran” directamente, por la prestataria del Servicio, en el Sistema VioGén, a través de la figura de las “anotaciones”, o bien que se cree un canal automatizado entre la nueva aplicación de gestión del Servicio ATENPRO y el Sistema VioGén2.

Subrayar, por otro lado, que los problemas de coordinación pueden verse agravados por el incremento de instalaciones de dispositivos ATENPRO en supuestos de violencia no denunciada, así como de violencia denunciada, pero fuera de la pareja o ex pareja, en los que no se cuenta con la sistematización y coordinación de recursos que proporciona el Sistema VioGén.

**15. Valorando de manera global la utilidad del servicio ATENPRO para las mujeres ¿lo consideras una herramienta de protección física o un recurso de apoyo y acompañamiento psicosocial?**

Partiendo de que el Servicio cumple ambas finalidades, y que inicialmente se tiende a pensar en él como una herramienta de protección, considero que debería primar lo segundo frente a lo primero, por que el hecho de que, ser un recurso de apoyo y acompañamiento psicosocial continuo a la víctima, es lo que, en mi opinión, le da verdadero valor al recurso.

**Muchísimas gracias de nuevo por tu colaboración.**

---

## ENTREVISTA VALORACIÓN ATENPRO – PROFESIONALES

---

El motivo de esta entrevista es conocer la valoración y opinión que como profesional te merecen algunos aspectos del Servicio ATENPRO, así como recoger todas aquellas apreciaciones o propuestas de mejora que consideres que puedan ser de utilidad para la mejora del mismo.

Los resultados obtenidos se recogerán en una investigación, manteniendo el anonimato de la persona entrevistada, siendo de gran ayuda para valorar la efectividad del Servicio.

Muchas gracias por tu colaboración.

\*\*\*\*\*

### ENTREVISTADA 2.

Organismo en el que desempeñas tu actividad laboral: FFCCSE. Guardia Civil

Primeramente, y con el objetivo de comparar la percepción como profesional con la valoración de las mujeres beneficiarias, se han analizado las conclusiones del estudio de la Dirección General de Igualdad y Política Institucional sobre la percepción de las usuarias sobre la calidad y la eficacia del servicio ATENPRO publicado en 2023, en el que se encuestó a una muestra de 5.394 mujeres beneficiarias del servicio:

1. El 52,7% de las usuarias reciben las llamadas una vez al mes, por tanto, el 47% lo hace cada quince días ¿Cómo consideras esta periodicidad?

La veo correcta, por un lado, con el fin de no saturar a la víctima con llamadas, ya que además del Servicio ATENPRO, recibirá llamadas de otros organismos, con otro objetivo, pero las recibirá por lo que esa periodicidad la veo bien. Además, si ella requiere algo puede llamar también.

2. La media de valoración en cuanto a la rapidez de la atención de las usuarias encuestadas es de 8,8 sobre 10. ¿Qué puntuación del 1 al 10 otorgarías como profesional a la rapidez en la respuesta dada desde el Servicio ATENPRO?

Un 8, por regla general y por lo que refieren las víctimas la capacidad de respuesta de este servicio es rápida.

3. ¿Has detectado o te han trasladado las víctimas alguna dificultad en este sentido?

NO que yo conozca.

- 4. El 97,9% de las mujeres encuestadas recomendaría el servicio a otras mujeres, según refieren, por la seguridad que les aporta y por el acompañamiento e información que reciben. ¿En este sentido, recomendarías el servicio ATENPRO a las víctimas de violencia de género?**

Sí. Ofrece un recurso adicional de protección y asistencia a la víctima.

- 5. ¿Por qué motivos y en qué casos?**

El servicio tiene una serie de requisitos que se deben cumplir para ser usuaria del mismo. Por ello, este servicio yo se lo recomendaría a aquellas mujeres que están comprometidas y que van a seguir las pautas que les indican porque si no el fin último del servicio carece de sentido.

- 6. ¿Desaconsejarías el servicio ATENPRO en algún caso por considerarlo de poca utilidad atendiendo a las circunstancias de la víctima?**

Si, en aquellos casos como he comentado antes que las víctimas no se comprometen a seguir las indicaciones establecidas.

- 7. El 72,3% de las usuarias encuestadas consideran que ATENPRO ha influido positivamente en su vida cotidiana, valorándose la seguridad, el apoyo y acompañamiento y el beneficio personal. ¿Cómo profesional qué es lo que más valoras del servicio?**

Sobre todo, el apoyo emocional que reciben. Estas mujeres son muy vulnerables y tienen mucha desconfianza en el sistema, no obstante, ATENPRO les da la posibilidad de a través de una llamada recibir apoyo y ayuda, no teniendo que desplazarse de su domicilio (con la comodidad y confianza que puede significar para la víctima) y no tener que enfrentarse cara a cara con una persona, que en ocasiones puede ser violento.

El 23 de octubre de 2023 se aprueba por parte del Ministerio de Igualdad y la FEMP el nuevo protocolo de actuación del servicio ATENPRO, ampliándose su ámbito operativo para prestar servicios a las víctimas de todo tipo de violencias contras las mujeres. Este nuevo protocolo, implementado desde el 16 de enero de 2024, incorpora una serie de modificaciones y amplía la tipología de beneficiarias pudiendo ser tramitado también para víctimas de violencia sexual, trata y explotación sexual, MGF, aborto y esterilización forzosa, violencia ejercida por hombres en el entorno familiar... en este sentido:

- 8. ¿Consideras positiva la ampliación a todas las formas de violencia recogidas en el Convenio de Estambul? Por favor, motiva la respuesta.**

---

La considero positiva porque del mismo modo que las víctimas de violencia de género son muy vulnerables, las víctimas de este tipo de delitos también lo son, ya sea por la situación de calle en la que se encuentran, por la falta de recursos y apoyo social o por tener problemas de integración social debido a la cultura o el idioma.

**9. ¿Crees que este Servicio es útil como herramienta de protección ante todas las formas de violencia machista?**

Creo que puede serlo, no obstante, es una propuesta muy ambiciosa, y por desgracia el número de víctimas de todo tipo de violencias contra las mujeres es muy elevado por lo que creo que esto puede repercutir en la calidad del servicio al poderse ver saturado.

Asimismo, el nuevo protocolo recoge a diferencia de en la versión anterior que pueden ser beneficiarias del servicio mujeres víctimas de violencia por razón de género y sus hijas e hijos entre 12 y 25 años o personas con discapacidad convivientes y con dependencia económicas, con independencia de la interposición de denuncia,

**10. ¿Consideras que eliminar el requisito de interposición de denuncia es positivo y puede favorecer el acceso de las víctimas? Por favor, motiva la respuesta.**

Por supuesto, las víctimas de este tipo de violencias tardan en ocasiones años en denunciar, principalmente si mantienen algún tipo de relación sentimental con sus agresores. Mientras no exista denuncia ni conocimiento de los hechos muchas entidades y organismos como FCS no pueden ayudar a esa víctima por desconocimiento de su situación. Sin embargo, de esta manera, hasta que se sienta preparada para denunciar o hasta que se tenga conocimiento de los hechos de oficio, con el servicio ATENPRO la víctima se puede sentir respaldada en los aspectos que el servicio permite.

**11. Anteriormente, sólo en situaciones excepcionales se podía acceder al servicio sin interponer denuncia, habiendo de motivarse esta necesidad. ¿Crees que el acceso sin denuncia puede dificultar la protección de las víctimas por parte de FF.CC.SS.EE? Por favor, motiva la respuesta.**

Sí, como he comentado antes, si no existe denuncia, puede ser que se desconozca por parte de FCSE el caso, no pudiendo por tanto proteger a la víctima.

**12. Asimismo, el nuevo protocolo recoge la incompatibilidad de beneficiarse del servicio ATENPRO si se cuenta con un dispositivo de control telemático en casos de violencia de género y violencia sexual (COMETA). ¿Cómo valoras esta incompatibilidad y por qué motivo?**

Creo que no son incompatibles. Las funciones de cada uno de ellos son diferentes, por lo que considerar que el uso de uno y del otro son incompatibles me parece que carece de sentido.

**13. ¿Consideras que la información relevante del servicio se traslada de manera adecuada por parte entidad prestataria? ¿De qué forma consideras que podría mejorarse esa comunicación?**

Creo que hay falta de información del servicio. Yo personalmente hasta que no empecé a dedicarme más a esto desconocía por completo el servicio y para qué servía. Una forma de hacerlo podría ser dando charlas en centros educativos sobre el servicio.

**14. Desde tu perspectiva, ¿se está realizando una adecuada coordinación entre los diferentes agentes implicados para la gestión de las informaciones remitidas por parte del servicio ATENPRO sobre la situación o incidencias de las víctimas? ¿De qué manera se está realizando esta coordinación y qué dificultades encuentras?**

Creo que, si se está realizando la coordinación, ya sea en reunión o a través de los mecanismos de comunicación establecidos con cada entidad u organismo. No obstante, la comunicación y la comprobación de un aviso no es inmediata, generándose ahí una ventana de riesgo para la víctima.

**15. Valorando de manera global la utilidad del servicio ATENPRO para las mujeres ¿lo consideras una herramienta de protección física o un recurso de apoyo y acompañamiento psicosocial?**

Lo considero más como una herramienta de apoyo y acompañamiento, ya que a pesar de que si la víctima se siente amenazada puede llamar al servicio, éste a su vez da aviso a FCS y éstos son los que actúan, demorándose el tiempo de reacción.

**Muchísimas gracias de nuevo por tu colaboración.**

---

## ENTREVISTA VALORACIÓN ATENPRO – PROFESIONALES

---

El motivo de esta entrevista es conocer la valoración y opinión que como profesional te merecen algunos aspectos del Servicio ATENPRO, así como recoger todas aquellas apreciaciones o propuestas de mejora que consideres que puedan ser de utilidad para la mejora del mismo.

Los resultados obtenidos se recogerán en una investigación, manteniendo el anonimato de la persona entrevistada, siendo de gran ayuda para valorar la efectividad del Servicio.

Muchas gracias por tu colaboración.

\*\*\*\*\*

### ENTREVISTADA 3.

Organismo en el que desempeñas tu actividad laboral: GVA / UNIVERSIDAD DE VALENCIA

Primeramente, y con el objetivo de comparar la percepción como profesional con la valoración de las mujeres beneficiarias, se han analizado las conclusiones del estudio de la Dirección General de Igualdad y Política Institucional sobre la percepción de las usuarias sobre la calidad y la eficacia del servicio ATENPRO publicado en 2023, en el que se encuestó a una muestra de 5.394 mujeres beneficiarias del servicio:

1. El 52,7% de las usuarias reciben las llamadas una vez al mes, por tanto, el 47% lo hace cada quince días ¿Cómo consideras esta periodicidad?

Adecuada.

2. La media de valoración en cuanto a la rapidez de la atención de las usuarias encuestadas es de 8,8 sobre 10. ¿Qué puntuación del 1 al 10 otorgarías como profesional a la rapidez en la respuesta dada desde el Servicio ATENPRO?

8

3. ¿Has detectado o te han trasladado las víctimas alguna dificultad en este sentido?

No.

4. El 97,9% de las mujeres encuestadas recomendaría el servicio a otras mujeres, según refieren, por la seguridad que les aporta y por el acompañamiento e información

---

**que reciben. ¿En este sentido, recomendarías el servicio ATENPRO a las víctimas de violencia de género?**

Si.

**5. ¿Por qué motivos y en qué casos?**

A las mujeres les proporciona seguridad y tranquilidad. Además de ser un instrumento en situaciones en las que las mujeres se puedan sentir en peligro por la proximidad del agresor, las mujeres señalan como positivo el hecho de poder contactar con profesionales a cualquier hora del día y cualquier día de la semana. En los momentos de ansiedad y/o miedo pueden contactar con una profesional que las va a comprender y tratará de acompañarlas para superar el momento. Este acceso a las profesionales les genera tranquilidad

**6. ¿Desaconsejarías el servicio ATENPRO en algún caso por considerarlo de poca utilidad atendiendo a las circunstancias de la víctima?**

Creo que el servicio debe de ser para todas las mujeres que sufren violencias a pesar de que pueda haber colectivos o mujeres de determinados colectivos que hagan un uso incorrecto. Esta herramienta puede salvar vidas y por tanto, no debe de imposibilitarse su acceso a ninguna mujer.

**7. El 72,3% de las usuarias encuestadas consideran que ATENPRO ha influido positivamente en su vida cotidiana, valorándose la seguridad, el apoyo y acompañamiento y el beneficio personal. ¿Cómo profesional qué es lo que más valoras del servicio?**

El acompañamiento que brinda el servicio.

**El 23 de octubre de 2023 se aprueba por parte del Ministerio de Igualdad y la FEMP el nuevo protocolo de actuación del servicio ATENPRO, ampliándose su ámbito operativo para prestar servicios a las víctimas de todo tipo de violencias contras las mujeres. Este nuevo protocolo, implementado desde el 16 de enero de 2024, incorpora una serie de modificaciones y amplía la tipología de beneficiarias pudiendo ser tramitado también para víctimas de violencia sexual, trata y explotación sexual, MGF, aborto y esterilización forzada, violencia ejercida por hombres en el entorno familiar... en este sentido:**

**8. ¿Consideras positiva la ampliación a todas las formas de violencia recogidas en el Convenio de Estambul? Por favor, motiva la respuesta.**

Si. Antes quedaban mujeres en situación de violencia que no tenían acceso a este servicio, así como a muchos otros, lo cual generaba una situación de desprotección importante e inaceptable.

**9. ¿Crees que este Servicio es útil como herramienta de protección ante todas las formas de violencia machista?**

Es útil en tanto las mujeres se sienten más seguras, acompañadas y tranquilas con el servicio que presta.

**Asimismo, el nuevo protocolo recoge a diferencia de en la versión anterior que pueden ser beneficiarias del servicio mujeres víctimas de violencia por razón de género y sus hijas e hijos entre 12 y 25 años o personas con discapacidad convivientes y con dependencia económicas, con independencia de la interposición de denuncia,**

**10. ¿Consideras que eliminar el requisito de interposición de denuncia es positivo y puede favorecer el acceso de las víctimas? Por favor, motiva la respuesta.**

Sin ninguna duda. Muchas mujeres son conscientes de la situación de violencia que viven, pero no denuncian por la falta de garantías que persisten en estos procesos. Negarles el ATENPRO a estas mujeres era dejarlas desprovistas de cualquier herramienta para hacer frente a su situación y exponerla a importantes riesgos. Es necesario articular las políticas en base a la realidad y posibilidades de las mujeres y no en base a lo que se considera desde los despachos que “debería ser”.

**11. Anteriormente, sólo en situaciones excepcionales se podía acceder al servicio sin interponer denuncia, habiendo de motivarse esta necesidad. ¿Crees que el acceso sin denuncia puede dificultar la protección de las víctimas por parte de FF.CC.SS.EE? Por favor, motiva la respuesta.**

Sin ninguna duda. El hecho de que una mujer que sufre o haya sufrido violencia no denuncie no quiere decir que no está en riesgo. El riesgo existe y no ofrecerles este recurso es negarlo y exponerlas a este riesgo. Muchas mujeres tienen mucho miedo, necesitan su tiempo para denunciar o, finalmente, no hacerlo. El ATENPRO les permite pedir ayuda en un momento de riesgo y estar acompañadas en los momentos que lo necesitan. Negarles el recurso es abandonarlas y facilitar que la violencia siga o reaparezca.

Son varias las mujeres que hemos atendido que no estaban preparadas para denunciar y que tenían mucho miedo de encontrarse a sus agresores por su barrio, lugar de trabajo u otros. Esta posibilidad las aterraba, limitaba y acababa obligándolas a ellas a cambiar sus hábitos. Haber podido disponer del ATENPRO les hubiese generado tranquilidad y protección.

- 12. Asimismo, el nuevo protocolo recoge la incompatibilidad de beneficiarse del servicio ATENPRO si se cuenta con un dispositivo de control telemático en casos de violencia de género y violencia sexual (COMETA). ¿Cómo valoras esta incompatibilidad y por qué motivo?**

Las mujeres que hemos atendido que contaban con el dispositivo telemático se mostraban muy descontentas con el servicio. Llegaban a afirmar que era una tortura. Con los avances que hay en materia de tecnología deberían invertirse más recursos para mejorar este servicio. Si el mismo funcionase correctamente, no sería necesario que utilizarasen también el ATENPRO. Es necesaria inversión para la mejora de estos servicios.

- 13. ¿Consideras que la información relevante del servicio se traslada de manera adecuada por parte entidad prestataria? ¿De qué forma consideras que podría mejorarse esa comunicación?**

Si. En la provincia de Valencia las técnicas y voluntarias son grandes profesionales.

- 14. Desde tu perspectiva, ¿se está realizando una adecuada coordinación entre los diferentes agentes implicados para la gestión de las informaciones remitidas por parte del servicio ATENPRO sobre la situación o incidencias de las víctimas? ¿De qué manera se está realizando esta coordinación y qué dificultades encuentras?**

No. Falta coordinación.

- 15. Valorando de manera global la utilidad del servicio ATENPRO para las mujeres ¿lo consideras una herramienta de protección física o un recurso de apoyo y acompañamiento psicosocial?**

Considero que hace más las funciones de un recurso de apoyo y acompañamiento psicosocial, lo que no quita que no cumpla con las funciones de protección.

**Muchísimas gracias de nuevo por tu colaboración.**

---

## ENTREVISTA VALORACIÓN ATENPRO – PROFESIONALES

---

**El motivo de esta entrevista es conocer la valoración y opinión que como profesional te merecen algunos aspectos del Servicio ATENPRO, así como recoger todas aquellas apreciaciones o propuestas de mejora que consideres que puedan ser de utilidad para la mejora del mismo.**

**Los resultados obtenidos se recogerán en una investigación, manteniendo el anonimato de la persona entrevistada, siendo de gran ayuda para valorar la efectividad del Servicio.**

**Muchas gracias por tu colaboración.**

\*\*\*\*\*

### ENTREVISTADA 4.

Organismo en el que desempeñas tu actividad laboral: Servicio ATENPRO.

**Primeramente, y con el objetivo de comparar la percepción como profesional con la valoración de las mujeres beneficiarias, se han analizado las conclusiones del estudio de la Dirección General de Igualdad y Política Institucional sobre la percepción de las usuarias sobre la calidad y la eficacia del servicio ATENPRO publicado en 2023, en el que se encuestó a una muestra de 5.394 mujeres beneficiarias del servicio:**

- 1. El 52,7% de las usuarias reciben las llamadas una vez al mes, por tanto, el 47% lo hace cada quince días ¿Cómo consideras esta periodicidad?**

Teniendo en cuenta la función de estas llamadas, de seguimiento, y que las usuarias tienen la posibilidad de realizar llamadas 24 horas al día, considero que es una periodicidad correcta. Es cierto que la diferencia no es muy significativa, y como técnica que realiza entregas del terminal de protección no he detectado una opción que predomine por encima de la otra.

Lo que se podría destacar es la razón por la cual las usuarias eligen una u otra opción, lo cual puede obedecer a una cierta lógica. Es probable que aquellas que tienen mayor seguimiento por parte de otros recursos, sobre todo por parte de FFCCSE, decidan que estas llamadas se realicen una vez al mes, porque en ocasiones se pueden llegar a sentir abrumadas, o sienten no necesitar mayor atención.

Por otro lado, será más probable, que aquellas que tienen una percepción del riesgo más alta, y se muestran menos estables emocionalmente, soliciten las llamadas quincenalmente.

También hay que tener en cuenta a aquellas mujeres que solicitan el servicio sin haber interpuesto denuncia, al no acceder al sistema VioGén, su único recurso de protección es el dispositivo, por lo que podría ser este el motivo por el que demandasen llamadas más periódicas.

**2. La media de valoración en cuanto a la rapidez de la atención de las usuarias encuestadas es de 8,8 sobre 10. ¿Qué puntuación del 1 al 10 otorgarías como profesional a la rapidez en la respuesta dada desde el Servicio ATENPRO?**

En este sentido creo que la valoración, en concreto en la rapidez de la respuesta, es una de las cuestiones a revisar, por lo que bajo mi criterio sería una puntuación más baja, sobre 7.

**3. ¿Has detectado o te han trasladado las víctimas alguna dificultad en este sentido?**

Una de las funciones principales como técnica del servicio ATENPRO es realizar las entregas de terminales. Esto conlleva la explicación y también la realización de una llamada de prueba para que las usuarias aprendan a utilizar el dispositivo, y también a familiarizarse con él.

Habría primero que establecer qué tiempo se estima que es una respuesta inmediata, teniendo en cuenta que una de las principales funciones del servicio es la de proteger ante posibles situaciones de riesgo para las usuarias.

Frente a este contexto, y dada la situación de violencia por la que se solicita el terminal, bajo mi criterio, una respuesta que se demore más de 20-30 segundos puede generar el efecto contrario.

También, si tenemos en cuenta que una de las características que distingue y posiciona al servicio ATENPRO es la inmediatez en la respuesta, debe ser algo que por norma se cumpla, y solo de manera excepcional exista alguna desviación.

Según mi experiencia, he podido detectar que sí que existen diferencias en cuanto a la inmediatez de la respuesta, por ejemplo, según el horario de llamadas, en horario de mañanas suelen responderse las llamadas con mayor premura que por la tarde. Aunque tampoco esto es así siempre.

En este contexto, no es lo más común, pero sí he escuchado comentarios de usuarias relativos a ello tales como “si tengo que esperar que me contesten ya me ha matado...”

Entiendo que por lo general las usuarias estén satisfechas, ya que desde el servicio siempre se les va a dar respuesta, pero es cierto que considero que es un punto muy relevante y se debería revisar constantemente.

Por otro lado, como propuesta creo que podría examinarse la grabación automática que aparece en el momento de espera hasta que se responde desde el centro de contacto, “por favor, espere, en breve será atendida por un operador...” creo que podría ser más amable un tono simplemente de llamada.

**4. El 97,9% de las mujeres encuestadas recomendaría el servicio a otras mujeres, según refieren, por la seguridad que les aporta y por el acompañamiento e información que reciben. ¿En este sentido, recomendarías el servicio ATENPRO a las víctimas de violencia de género?**

Sí que lo recomendaría, ya que creo que es un recurso que cumple la función para la que está destinado, pero es cierto, que no debería ser el único, ni tampoco para todos los casos.

**5. ¿Por qué motivos y en qué casos?**

Recomendaría el dispositivo, ya que el servicio ATENPRO es un recurso que, en principio, otorga una respuesta inmediata y especializada en situaciones de riesgo, peligro, y también realiza ese acompañamiento y atención psicosocial.

Es cierto que podría mejorar algún aspecto, como cualquier recurso, pero también es cierto que creo que es una herramienta que sí aporta esta seguridad a las usuarias, o al menos así lo verbalizan muchas de ellas en el momento de la entrega. Incluso verbalizan que el simple hecho de contar con él, hace que rompan con algunos miedos, tales como salir a la calle solas, o sentir esa protección mediante una única llamada.

También, muchas de ellas suelen utilizar el terminal ATENPRO, como vía de desahogo emocional, y esto lo valoran mucho. Creo que esta función también es muy importante de cara al proceso de recuperación de las usuarias, ya que suelen sentirse juzgadas, no entendidas, muchas veces por ellas mismas, o incluso suelen tener pudor a la hora de hablar con su entorno sobre cómo se sienten o ciertos temas o situaciones relacionadas con la situación de violencia vivida.

A la vista está que como técnicas recibimos incidencias a diario, esto quiere decir que las usuarias utilizan constantemente el dispositivo, muchas de estas llamadas más relacionadas con esa atención y acompañamiento, que con situaciones de riesgo. Por lo que sí genera esa confianza.

Pero lo cierto es que el servicio ATENPRO no debería ser el único recurso. No podemos esperar que un dispositivo sea la única protección con la que cuenten las mujeres que sufren o han sufrido violencia de género, ni el único acompañamiento a nivel emocional. Y si es así, entonces se debería valorar el contar con más medios y más especialización.

**6. ¿Desaconsejarías el servicio ATENPRO en algún caso por considerarlo de poca utilidad atendiendo a las circunstancias de la víctima?**

Creo que es muy importante valorar las necesidades de cada usuaria y también sus características personales a la hora de solicitar el ATENPRO. Por eso la importancia del requisito que se ha instaurado en el nuevo protocolo, de llevar una intervención y

seguimiento con ellas por parte de servicios sociales o los servicios públicos de igualdad del municipio, que son quienes solicitan el servicio a las usuarias.

Es importante que las usuarias conozcan el servicio ATENPRO, y sean ellas también quienes consideren necesario tener el mismo. En ocasiones, considero que existe un automatismo a la hora de solicitarlo por parte de los servicios sociales, y puede ser contraproducente. Hay veces que cuando se contacta a mujeres para agendar cita para la entrega del dispositivo, ni siquiera saben de lo que les hablamos, o incluso lo ven como una obligación. A veces nos vemos en la situación de tener que insistir para entregárselo, ya sea porque a lo mejor no perciben el riesgo y la utilidad del mismo, por eso la importancia de trabajar en ello.

También hay mujeres con determinadas características personales, por ejemplo, la edad, o algún tipo de discapacidad que, a pesar de que cada vez el servicio trabaja para ser más inclusivo y llegar a todas aquellas mujeres que lo necesiten independientemente de sus características puede no ser el recurso idóneo.

Por ejemplo mujeres mayores, la brecha digital existe, mujeres que lo entienden como una “teleasistencia” cuando el fin es otro, mujeres que no quieren adherirse a una intervención, mujeres que no perciben el riesgo y lo reciben como una obligación, mujeres que debido a una patología, o problemas de consumo, no van a utilizar el dispositivo de manera correcta, y no se va a poder tampoco conseguir el fin que tiene el mismo, hijos e hijas menores que no entienden la necesidad del servicio y no llegarán a hacer uso de él. Como decía, son ejemplos que he visto como técnica de ATENPRO.

Todo esto es importante revisarlo, ya que, sin lugar a dudas el servicio quiere dar respuestas, pero a una problemática y con una función concreta, habrá otras que no pueda cubrir, ya que podría llegar incluso a desvirtuarse.

Aunque se quiera, y sería lo ideal, igual cabe plantear que no se puede incluir a todas las mujeres, todas las situaciones, todas las características, todas las violencias... También es importante marcar ciertas limitaciones, para centrar cuál es la función de este recurso en concreto, y que exista esa especialización y esa respuesta eficaz. De lo contrario, se puede caer en querer abarcar todo, y no llegar a nada.

**7. El 72,3% de las usuarias encuestadas consideran que ATENPRO ha influido positivamente en su vida cotidiana, valorándose la seguridad, el apoyo y acompañamiento y el beneficio personal. ¿Cómo profesional qué es lo que más valoras del servicio?**

Además de las funciones principales del mismo, y la disponibilidad e inmediatez que otorga, creo que es un recurso que está en constante coordinación con el resto de agentes que intervienen en el proceso de recuperación de las mujeres usuarias.

Principalmente la coordinación que se establece diariamente con los servicios sociales, por lo que además de dotar de protección y acompañamiento a las usuarias mediante llamada desde el terminal, también es un recurso que complementa y apoya en la

intervención psicosocial que se lleva a cabo con las mujeres usuarias desde servicios sociales y desde el resto de servicios públicos de igualdad de los municipios.

**El 23 de octubre de 2023 se aprueba por parte del Ministerio de Igualdad y la FEMP el nuevo protocolo de actuación del servicio ATENPRO, ampliándose su ámbito operativo para prestar servicios a las víctimas de todo tipo de violencias contras las mujeres. Este nuevo protocolo, implementado desde el 16 de enero de 2024, incorpora una serie de modificaciones y amplía la tipología de beneficiarias pudiendo ser tramitado también para víctimas de violencia sexual, trata y explotación sexual, MGF, aborto y esterilización forzosa, violencia ejercida por hombres en el entorno familiar... en este sentido:**

**8. ¿Consideras positiva la ampliación a todas las formas de violencia recogidas en el Convenio de Estambul? Por favor, motiva la respuesta.**

Considero que es positivo, en cuanto a que se reconozcan las demás formas de violencia que sufrimos las mujeres por el hecho de serlo, y que se dé respuesta a todas ellas desde las administraciones públicas, ya que España ratificó en 2014 el Convenio de Estambul. Por lo que es necesario que existan recursos para la prevención, atención, protección, de las mismas. Pero lo cierto es, que creo que, si se amplía el recurso, sería necesario también dotar de más recursos al propio servicio, y dotar de mayor especialización al mismo, para que la respuesta siga siendo lo más adecuada y no se desvirtúe.

No se puede ampliar un servicio, como el ATENPRO, a uno niveles tan amplios, y pretender contar con las y los mismos profesionales, por ejemplo. Me gustaría destacar del servicio la inmediatez y la especialización, ¿se puede afirmar que seguirá siendo así al ampliar a los otros tipos de violencia? Es necesario que sí, y para ello es necesario profesionales formadas en todos los tipos de violencia para dar a las mujeres usuarias una respuesta adecuada a cada situación.

**9. ¿Crees que este Servicio es útil como herramienta de protección ante todas las formas de violencia machista?**

Como ya he comentado, creo que no debería utilizarse este recurso de manera automática, es decir, que a pesar de que se haya ampliado a todas las formas de violencia, es cierto, que, si una de las funciones principales es la protección de las mujeres, habrá que analizar en cada caso si existe un riesgo real o no para la misma.

Por ejemplo, mujeres que hayan sufrido mutilación genital, ¿tiene un sentido que cuenten con el terminal de protección ATENPRO? Repito, la importancia de valorar cada situación.

O en aquellas ocasiones en las que el presunto agresor sea un desconocido, ¿es el ATENPRO el recurso idóneo?, ¿en qué situaciones le vamos a explicar a la usuaria que debería recurrir al mismo? Igual sí, desde la necesidad de un acompañamiento psicosocial.

Por eso, no es que haya que negarle el acceso al servicio a ninguna mujer que haya sufrido cualquier violencia reconocida en el Convenio de Estambul, creo que es necesario trazar un plan de intervención con cada una de ellas, valorando sus circunstancias personales, y una vez así, poder determinar si realmente el ATENPRO es un recurso idóneo.

**Asimismo, el nuevo protocolo recoge a diferencia de en la versión anterior que pueden ser beneficiarias del servicio mujeres víctimas de violencia por razón de género y sus hijas e hijos entre 12 y 25 años o personas con discapacidad convivientes y con dependencia económicas, con independencia de la interposición de denuncia,**

**10. ¿Consideras que eliminar el requisito de interposición de denuncia es positivo y puede favorecer el acceso de las víctimas? Por favor, motiva la respuesta.**

En la mayoría de ocasiones para que la usuaria que sufre algún tipo de violencia tenga acceso a recursos, o a ejercer ciertos derechos, es necesario que medie denuncia. Esto puede hacer que haya situaciones en las que se insista en ello, sin pararse a escuchar o analizar qué quiere o necesita la usuaria, si está preparada o no para interponer denuncia, o si su relato tiene consistencia.

Es cierto que hay mujeres que no están preparadas para interponer denuncia, por lo que creo que sí podría haber casos en los que se pudiera solicitar el ATENPRO, siempre que no hubiera convivencia con la expareja, como ha venido sucediendo hasta ahora. Sin embargo, anteriormente se exigía que esta denuncia llegara a los dos años de haber recibido el ATENPRO, de lo contrario se cursaba baja.

Del mismo modo que se ha expuesto antes, hay que atender a cada caso individual, y las circunstancias de cada mujer. Existen motivos por los que las mujeres deciden no interponer denuncia, y esto no significa que no se encuentren en situaciones de riesgo.

Pero lo que sí considero relevante es que si desde servicios sociales son capaces de valorar que existe un riesgo para la mujer y por este motivo se solicita el servicio, también sería importante que analizaran las causas y motivos por lo que no se interpone denuncia y trabajar sobre ello. Sobre todo, en aquellos casos en los que exista una falta de información, motivos culturales, y poder intervenir desde aquí para que las propias mujeres tomen conciencia de su realidad.

Sin embargo, también tenemos que tener en cuenta que habrá mujeres que no estén dispuestas a denunciar, pese a contar con toda la información, si se justifica mediante informe de servicios sociales, no considero que este fuese motivo para prohibirles tener el dispositivo.

Lo que es importante plantear aquí es que aquellas mujeres que no interponen denuncia, muchas veces, tampoco pueden ejercer otros derechos, ni acceder a otros sistemas de protección, por lo que, en materia de protección, por ejemplo, además del servicio ATENPRO, ¿quién protegería a las usuarias? ¿Sería suficiente con el dispositivo? ¿Se le dotaría de una atención integral?

Ya no es solo por el acceso al servicio ATENPRO, sino por la falta de acceso a otros recursos que complementan el mismo.

**11. Anteriormente, sólo en situaciones excepcionales se podía acceder al servicio sin interponer denuncia, habiendo de motivarse esta necesidad. ¿Crees que el acceso sin**

**denuncia puede dificultar la protección de las víctimas por parte de FF.CC.SS.EE?  
Por favor, motiva la respuesta.**

Como he comentado anteriormente, la interposición de denuncia es la clave para que la usuaria pueda ejercer ciertos derechos, y acceder a ciertos recursos, como es el acceso al sistema VioGén, en casos de violencia de género, realizándose una valoración del riesgo, y entrando dentro de un sistema de protección por parte de las FFCCSE, donde existen unidades especializadas.

También, la interposición de denuncia, puede conllevar, o no, que se establezcan unas medidas judiciales tales como una orden de alejamiento, la prohibición de comunicación, que pueden asegurar también esa mayor protección.

Si no se cuenta con ello, a pesar de que la usuaria llame al terminal de protección ATENPRO para informar de situación de riesgo, si no media denuncia, FFCCSE no podrán realizar ciertas actuaciones. Aunque he de decir que en ocasiones esto también sucede cuando existe denuncia, pero no media orden de alejamiento.

**12. Asimismo, el nuevo protocolo recoge la incompatibilidad de beneficiarse del servicio ATENPRO si se cuenta con un dispositivo de control telemático en casos de violencia de género y violencia sexual (COMETA). ¿Cómo valoras esta incompatibilidad y por qué motivo?**

Hay que entender que el acceso a los recursos es muy distinto, mientras que el servicio ATENPRO únicamente se requiere informe favorable de los servicios sociales, el COMETA es una medida que debe interponer una autoridad judicial.

Por lo que, no entiendo como negativa esta incompatibilidad, siempre que se asegure la protección de la usuaria, y el recurso que utilice funcione de manera correcta. Contar con ambos servicios incluso puede suponer un mayor estresor para la usuaria al tener que cumplir con los compromisos de asumir ambos, y con una sobrealerta constante.

**13. ¿Consideras que la información relevante del servicio se traslada de manera adecuada por parte entidad prestataria? ¿De qué forma consideras que podría mejorarse esa comunicación?**

Considero que sí, ya que se realiza de manera individual con la usuaria, tomando el tiempo necesario para poder explicar qué es el servicio ATENPRO, cuál es su función, además de realizando una prueba en cada de una de las entregas del terminal.

Además, esta explicación se apoya con una guía del servicio ATENPRO, en la que también se detallan las características más relevantes, y se asegura que la usuaria entienda el funcionamiento del mismo.

También, al menos en la provincia en la que yo trabajo, el equipo está especializado en la materia, por lo que esa entrega además se complementa con una parte de intervención para poder detectar cualquier necesidad de la usuaria, e incluso orientarla ante cualquier duda que presente.

**14. Desde tu perspectiva, ¿se está realizando una adecuada coordinación entre los diferentes agentes implicados para la gestión de las informaciones remitidas por parte del servicio ATENPRO sobre la situación o incidencias de las víctimas? ¿De qué manera se está realizando esta coordinación y qué dificultades encuentras?**

Desde el servicio ATENPRO se utiliza el correo como medio para enviar todas las incidencias a las referentes dentro de servicios sociales, así como todas las acciones que se realizan con cada mujer usuaria desde el servicio.

Tanto si se contacta como si no se logra contactar con ella, cualquier información relevante que ella misma nos facilite, o cualquier incidencia que nos comunique, o intervención que se haya tenido que efectuar.

Al final, la información se envía a los servicios sociales, y es la referente la encargada de avisar al resto de agentes implicados, lo que puede suponer que en ocasiones no llegue a todos.

También, hemos detectado, que en ocasiones hay problemas a la hora de gestionar los correos relativos al servicio ATENPRO por parte de servicios sociales, ya que se cambia de referente y no se avisa, o durante periodo vacacional nadie supervisa este tipo de comunicaciones, y esto puede ocasionar que usuarias causen baja por no realizar los trámites correctos en plazo, incluso información que se pierda teniendo en cuenta la sensibilidad de la misma, imaginemos una situación de riesgo que comunica la usuaria.

Creo que, dadas las circunstancias, esta coordinación se está realizando de la mejor forma que se puede para que todas las partes recibamos información relevante acerca de la situación y seguimiento de la usuaria. Creo que sería necesario unificar todas estas informaciones y datos en una sola base de datos, para no duplicar intervención, para no victimizar de nuevo a las mujeres, y evitar que también se pierda información.

**15. Valorando de manera global la utilidad del servicio ATENPRO para las mujeres ¿lo consideras una herramienta de protección física o un recurso de apoyo y acompañamiento psicosocial?**

Considero que es mucho más realista hablar de un recurso de apoyo y acompañamiento psicosocial que de una herramienta de protección física.

Se insiste también desde el servicio de la protección que otorga el dispositivo, y de cómo las usuarias deben actuar en esas posibles situaciones de riesgo, pero recordemos que no dejar de ser un dispositivo, por lo que creo que esta función se debería ver complementada siempre por otro sistema de protección.

Por lo que, valorando positivamente la seguridad que otorga a las usuarias, en la práctica, considero que ellas mismas recurren mucho más al dispositivo como herramienta de desahogo emocional, aunque también considero que sí contribuye a la protección de estas, ya que también realizan uso del mismo ante situaciones de riesgo.

**Muchísimas gracias de nuevo por tu colaboración.**

---

## ENTREVISTA VALORACIÓN ATENPRO – PROFESIONALES

---

El motivo de esta entrevista es conocer la valoración y opinión que como profesional te merecen algunos aspectos del Servicio ATENPRO, así como recoger todas aquellas apreciaciones o propuestas de mejora que consideres que puedan ser de utilidad para la mejora del mismo.

Los resultados obtenidos se recogerán en una investigación, manteniendo el anonimato de la persona entrevistada, siendo de gran ayuda para valorar la efectividad del Servicio.

Muchas gracias por tu colaboración.

\*\*\*\*\*

### ENTREVISTADA 5.

Organismo en el que desempeñas tu actividad laboral: CONSELLERIA SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA

Primeramente, y con el objetivo de comparar la percepción como profesional con la valoración de las mujeres beneficiarias, se han analizado las conclusiones del estudio de la Dirección General de Igualdad y Política Institucional sobre la percepción de las usuarias sobre la calidad y la eficacia del servicio ATENPRO publicado en 2023, en el que se encuestó a una muestra de 5.394 mujeres beneficiarias del servicio:

1. El 52,7% de las usuarias reciben las llamadas una vez al mes, por tanto, el 47% lo hace cada quince días ¿Cómo consideras esta periodicidad?

En la asistencia a víctimas de violencia sobre la mujer las necesidades varían en función de muchos factores. Por ello, dependerá de cada mujer y sus circunstancias la periodicidad conveniente de las llamadas. A nivel general, considero adecuada una llamada al mes, dejando abierta la opción a menor periodicidad, en su caso.

2. La media de valoración en cuanto a la rapidez de la atención de las usuarias encuestadas es de 8,8 sobre 10. ¿Qué puntuación del 1 al 10 otorgarías como profesional a la rapidez en la respuesta dada desde el Servicio ATENPRO?

No procede en mi caso ya que no está entre mis funciones este tipo de actuación.

3. ¿Has detectado o te han trasladado las víctimas alguna dificultad en este sentido?

No

4. **El 97,9% de las mujeres encuestadas recomendaría el servicio a otras mujeres, según refieren, por la seguridad que les aporta y por el acompañamiento e información que reciben. ¿En este sentido, recomendarías el servicio ATENPRO a las víctimas de violencia de género?**

Totalmente

5. **¿Por qué motivos y en qué casos?**

Por los mismos motivos que se reflejan en la pregunta anterior: seguridad (física y psicológica) y percepción de que no están solas, sino que hay profesionales que las acompañan.

6. **¿Desaconsejarías el servicio ATENPRO en algún caso por considerarlo de poca utilidad atendiendo a las circunstancias de la víctima?**

En ocasiones, las víctimas disponen de sobreinformación y de recursos o herramientas excesivas en el sentido de no poder estar pendiente de tantos estímulos (por ejemplo, una orden de protección con llamadas periódicas del agente protector, que además cuente con alertacops, dispositivo telemático COMETA etc.).

7. **El 72,3% de las usuarias encuestadas consideran que ATENPRO ha influido positivamente en su vida cotidiana, valorándose la seguridad, el apoyo y acompañamiento y el beneficio personal. ¿Cómo profesional qué es lo que más valoras del servicio?**

Esas mismas variables: seguridad, apoyo y acompañamiento, así como que esté disponible 24 horas, sobre todo para los casos de emergencia o urgencia.

**El 23 de octubre de 2023 se aprueba por parte del Ministerio de Igualdad y la FEMP el nuevo protocolo de actuación del servicio ATENPRO, ampliándose su ámbito operativo para prestar servicios a las víctimas de todo tipo de violencias contras las mujeres. Este nuevo protocolo, implementado desde el 16 de enero de 2024, incorpora una serie de modificaciones y amplía la tipología de beneficiarias pudiendo ser tramitado también para víctimas de violencia sexual, trata y explotación sexual, MGF, aborto y esterilización forzada, violencia ejercida por hombres en el entorno familiar... en este sentido:**

8. **¿Consideras positiva la ampliación a todas las formas de violencia recogidas en el Convenio de Estambul? Por favor, motiva la respuesta.**

---

Muy positiva. Las víctimas de violencia sobre la mujer deben disponer de los mismos derechos y recursos, sea cual se la forma en la que se manifiesta.

**9. ¿Crees que este Servicio es útil como herramienta de protección ante todas las formas de violencia machista?**

Sí.

**Asimismo, el nuevo protocolo recoge a diferencia de en la versión anterior que pueden ser beneficiarias del servicio mujeres víctimas de violencia por razón de género y sus hijas e hijos entre 12 y 25 años o personas con discapacidad convivientes y con dependencia económicas, con independencia de la interposición de denuncia,**

**10. ¿Consideras que eliminar el requisito de interposición de denuncia es positivo y puede favorecer el acceso de las víctimas? Por favor, motiva la respuesta.**

Sí, considero que existen múltiples causas que pueden explicar el hecho de que una mujer no interponga denuncia, o no la interponga en un momento dado y sí en otro. Pero deben contar con herramientas que eviten riesgo o vulnerabilidad, entre otras cosas, porque ello redundaría en una mejor disposición física, psicológica, económica etc que favorecerá, en su caso, que se llegue a interponer denuncia.

**11. Anteriormente, sólo en situaciones excepcionales se podía acceder al servicio sin interponer denuncia, habiendo de motivarse esta necesidad. ¿Crees que el acceso sin denuncia puede dificultar la protección de las víctimas por parte de FF.CC.SS.EE? Por favor, motiva la respuesta.**

En principio, no considero que exista esta correlación entre acceso al servicio sin denuncia y dificultad en la protección por parte de FFYCCS (no sólo del Estado, porque también hay que contar con policía especializada municipal). La percepción de una víctima respecto a estar protegida o no pienso que no lo determina el hecho de contar con un único dispositivo/servicio.

**12. Asimismo, el nuevo protocolo recoge la incompatibilidad de beneficiarse del servicio ATENPRO si se cuenta con un dispositivo de control telemático en casos de violencia de género y violencia sexual (COMETA). ¿Cómo valoras esta incompatibilidad y por qué motivo?**

Como he expuesto en una pregunta anterior, contar con varios dispositivos /servicios de protección puede dificultar el manejo del mismo en algunos casos o aumentar la sensación de alarma constante en una víctima. No obstante, siempre habría que realizar una evaluación individualizada de las circunstancias y necesidades de cada víctima y sería conveniente poder realizar excepciones a esta incompatibilidad.

**13. ¿Consideras que la información relevante del servicio se traslada de manera adecuada por parte entidad prestataria? ¿De qué forma consideras que podría mejorarse esa comunicación?**

Desconozco cómo se traslada a las víctimas por parte de la entidad.

Respecto a la información, formación, difusión del servicio a los profesionales de los recursos implicados en la asistencia y protección a las víctimas de violencia sobre la mujer, sería deseable que se aumentara. Si bien existen jornadas anuales, insistiría (como respecto a cualquier otro recurso) en dicha formación, ya que existe mucha movilidad a nivel de profesionales en los recursos públicos (incorporación de nuevo personal, traslados, etc) y sería conveniente algún mecanismo informativo y amplio de forma continuada.

**14. Desde tu perspectiva, ¿se está realizando una adecuada coordinación entre los diferentes agentes implicados para la gestión de las informaciones remitidas por parte del servicio ATENPRO sobre la situación o incidencias de las víctimas? ¿De qué manera se está realizando esta coordinación y qué dificultades encuentras?**

Desconozco cómo se está realizando esas actuaciones concretas. A nivel generalizado, siempre es conveniente insistir en la necesaria coordinación entre agentes implicados, ya que en muchas ocasiones, los recursos disponen de información parcial sobre la víctima, pudiendo mejorarse el abordaje de las situación de violencia compartiendo información entre los profesionales de cada recurso.

**15. Valorando de manera global la utilidad del servicio ATENPRO para las mujeres ¿lo consideras una herramienta de protección física o un recurso de apoyo y acompañamiento psicosocial?**

Sí. Considero que es un recurso fundamental en la protección y asistencia psicosocial.

**Muchísimas gracias de nuevo por tu colaboración.**

---

## ENTREVISTA VALORACIÓN ATENPRO – PROFESIONALES

---

El motivo de esta entrevista es conocer la valoración y opinión que como profesional te merecen algunos aspectos del Servicio ATENPRO, así como recoger todas aquellas apreciaciones o propuestas de mejora que consideres que puedan ser de utilidad para la mejora del mismo.

Los resultados obtenidos se recogerán en una investigación, manteniendo el anonimato de la persona entrevistada, siendo de gran ayuda para valorar la efectividad del Servicio.

Muchas gracias por tu colaboración.

\*\*\*\*\*

### ENTREVISTADA 6.

Organismo en el que desempeñas tu actividad laboral: Servicios Sociales Ajuntament Aldaia

Primeramente, y con el objetivo de comparar la percepción como profesional con la valoración de las mujeres beneficiarias, se han analizado las conclusiones del estudio de la Dirección General de Igualdad y Política Institucional sobre la percepción de las usuarias sobre la calidad y la eficacia del servicio ATENPRO publicado en 2023, en el que se encuestó a una muestra de 5.394 mujeres beneficiarias del servicio:

1. El 52,7% de las usuarias reciben las llamadas una vez al mes, por tanto, el 47% lo hace cada quince días ¿Cómo consideras esta periodicidad?

Depende de la situación de violencia de cada mujer. Hay mujeres cuya intensidad en la violencia ejercida por el agresor, aunque no vivan juntos es elevada y por lo tanto requiere de una atención más continuada y otras por el contrario han bajado de intensidad y por lo tanto no es necesario llamadas cada 15 días. Estas dos intensidades deben obedecer a las situaciones concretas de cada mujer y me parece bien que sean de esta manera.

2. La media de valoración en cuanto a la rapidez de la atención de las usuarias encuestadas es de 8,8 sobre 10. ¿Qué puntuación del 1 al 10 otorgarías como profesional a la rapidez en la respuesta dada desde el Servicio ATENPRO?

Mi experiencia me dice que Atenpro es rápida en la atención a las mujeres por lo tanto le daría un 9.

3. ¿Has detectado o te han trasladado las víctimas alguna dificultad en este sentido?

---

No, siempre me han transmitido que Atenpro contesta rápidamente.

- 4. El 97,9% de las mujeres encuestadas recomendaría el servicio a otras mujeres, según refieren, por la seguridad que les aporta y por el acompañamiento e información que reciben. ¿En este sentido, recomendarías el servicio ATENPRO a las víctimas de violencia de género?**

Por regla general siempre lo recomendaría.

- 5. ¿Por qué motivos y en qué casos?**

Atenpro para las mujeres es de gran utilidad en cuanto tienen un dispositivo que no sólo les ofrece la sensación de seguridad, sino que además ofrece una atención en todos los ámbitos, incluido el psicológico que sirve de desahogo emocional en momentos en los cuales no hay ninguna otra administración o entidad de apoyo a víctimas de violencia disponible por estar en funcionamiento 24 horas al día.

El dispositivo ofrece prestaciones que las mujeres valoran muy favorablemente en cuanto a seguridad y acompañamiento.

- 6. ¿Desaconsejarías el servicio ATENPRO en algún caso por considerarlo de poca utilidad atendiendo a las circunstancias de la víctima?**

Si, se dan situaciones cuando la mujer pueda tener problemas de salud mental, o sea demasiado mayor para poder manejar el dispositivo y sus normas. También cuando no existe el compromiso o las mujeres no están convencidas de necesitarlo.

Porque, aunque en situaciones como que el agresor está en prisión, puede ser aconsejado por ser un dispositivo no sólo de seguridad, sino de acompañamiento. Además ante la inseguridad de prisiones preventivas, saber que lo tienen les infunde tranquilidad.

- 7. El 72,3% de las usuarias encuestadas consideran que ATENPRO ha influido positivamente en su vida cotidiana, valorándose la seguridad, el apoyo y acompañamiento y el beneficio personal. ¿Cómo profesional qué es lo que más valoras del servicio?**

El servicio es de 24/7, con profesionales especializadas en la materia que pueden dar respuesta o al menos atender y acompañar a las mujeres, servicio con un gran compromiso en la atención a las mujeres que sufren violencia.

**El 23 de octubre de 2023 se aprueba por parte del Ministerio de Igualdad y la FEMP el nuevo protocolo de actuación del servicio ATENPRO, ampliándose su ámbito operativo para prestar servicios a las víctimas de todo tipo de violencias contras las mujeres. Este**

---

nuevo protocolo, implementado desde el 16 de enero de 2024, incorpora una serie de modificaciones y amplía la tipología de beneficiarias pudiendo ser tramitado también para víctimas de violencia sexual, trata y explotación sexual, MGF, aborto y esterilización forzada, violencia ejercida por hombres en el entorno familiar... en este sentido:

**8. ¿Consideras positiva la ampliación a todas las formas de violencia recogidas en el Convenio de Estambul? Por favor, motiva la respuesta.**

Por supuesto, centrar exclusivamente Atenpro en las víctimas de violencia al amparo de la LO 1/2004 suponía excluir al resto de víctimas de violencia según el Convenio de Estambul suscrito por España y dejar en una situación de agravio comparativo a dichas víctimas de violencia, cuando en definitiva es violencia de género también.

**9. ¿Crees que este Servicio es útil como herramienta de protección ante todas las formas de violencia machista?**

Si, si se dan las circunstancias. La buena utilización del servicio es una buena herramienta de protección, aunque no absoluta, hay que ser conscientes de hasta dónde llega dicha protección. Aunque una buena utilización en cada situación puede tener efectos preventivos a largo plazo.

**Asimismo, el nuevo protocolo recoge a diferencia de en la versión anterior que pueden ser beneficiarias del servicio mujeres víctimas de violencia por razón de género y sus hijas e hijos entre 12 y 25 años o personas con discapacidad convivientes y con dependencia económicas, con independencia de la interposición de denuncia,**

**10. ¿Consideras que eliminar el requisito de interposición de denuncia es positivo y puede favorecer el acceso de las víctimas? Por favor, motiva la respuesta.**

Muy positiva, muchas mujeres quieren salir y salen de la situación de violencia, pero no están preparadas para dar el paso para la interposición de la denuncia. El procedimiento judicial continúa siendo muy hostil con las mujeres, no todas se encuentran con las fuerzas suficientes de poder hacerle frente. Quieren acabar con la relación, pero igual no están preparadas para mucho más, es un proceso que puede llegar a ser largo. Considero que Atenpro las acompaña en dicho proceso y las protege más aún cuando seguro, no hay orden de protección. Lo considero muy necesario, porque un buen asesoramiento y acompañamiento conjuntamente con un Atenpro puede derivar en un proceso de finalización de la violencia.

**11. Anteriormente, sólo en situaciones excepcionales se podía acceder al servicio sin interponer denuncia, habiendo de motivarse esta necesidad. ¿Crees que el acceso sin denuncia puede dificultar la protección de las víctimas por parte de FF.CC.SS.EE? Por favor, motiva la respuesta.**

Si, de hecho, lo pensaba cuando estaba vigente. El hecho de que otro organismo lo tuviera que motivar, conjuntamente con el hecho de que a veces se tiraba para atrás porque quién lo validaba no consideraba que pudiera ser objeto de protección era un obstáculo, a parte de la burocracia que se generaba y que requería de tiempos que igual no teníamos.

Es un gran acierto poder acceder sin necesidad de interposición de denuncia, porque como he dicho antes, no todas las mujeres están preparadas para interponer la denuncia cuando deciden poner fin a la relación con el hombre que ejerce violencia contra ellas.

**12. Asimismo, el nuevo protocolo recoge la incompatibilidad de beneficiarse del servicio ATENPRO si se cuenta con un dispositivo de control telemático en casos de violencia de género y violencia sexual (COMETA). ¿Cómo valoras esta incompatibilidad y por qué motivo?**

Para mí no es el mismo servicio. El Cometa, hasta donde yo sé, no acompaña ni informa, ni ofrece desahogo emocional. Es un servicio de seguridad, probablemente (con sus defectos) más eficiente en seguridad, pero le falta la pata del acompañamiento, así que no entiendo la incompatibilidad.

**13. ¿Consideras que la información relevante del servicio se traslada de manera adecuada por parte entidad prestataria? ¿De qué forma consideras que podría mejorarse esa comunicación?**

Considero que la información es correcta y que intenta adaptarse a cada usuaria de la mejor manera. No se me ocurre cómo podría mejorarse.

**14. Desde tu perspectiva, ¿se está realizando una adecuada coordinación entre los diferentes agentes implicados para la gestión de las informaciones remitidas por parte del servicio ATENPRO sobre la situación o incidencias de las víctimas? ¿De qué manera se está realizando esta coordinación y qué dificultades encuentras?**

La dificultad que encuentro fundamentalmente es que recae finalmente la información de cualquier incidencia en los Servicios Sociales que no tienen agentes específicos en muchos de los casos y que dependen de la buena voluntad de cada profesional para poder coordinarse con todos los agentes que intervienen en la atención y protección de la víctima. Considero que Atenpro tendría que tener otros canales para verter la información, aunque se presume la complejidad en el tratamiento de datos. La coordinación puede ser diaria, aunque tampoco se dispone de todo el tiempo necesario para realizarla correctamente, a través de mesas de coordinación, pero a veces no es fluida porque depende de las relaciones entre las personas profesionales y a veces no están, las han cambiado o son administraciones que no responden a los protocolos de coordinación (el centro mujer 24 horas no ha venido nunca a las mesas de coordinación de violencia de Aldaia).

**15. Valorando de manera global la utilidad del servicio ATENPRO para las mujeres ¿lo consideras una herramienta de protección física o un recurso de apoyo y acompañamiento psicosocial?**

Las dos cosas. De hecho, creo que cumple ambas funciones de igual manera de forma satisfactoria.

**Muchísimas gracias de nuevo por tu colaboración.**