

# MANUAL PARA EL DESARROLLO DE UN PLAN DE ATENCIÓN PERSONALIZADO PARA VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO



## Proyecto CORE.

Manual para el desarrollo de  
un Plan de Atención Personalizado para  
víctimas de violencia de género.

Comunidad Autónoma de la Región de Murcia

Dirección General de Mujer.

Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades



# ÍNDICE

INTRODUCCIÓN, **1**

1. PRESENTACIÓN Y OBJETIVOS, **2**

2. PRINCIPIOS GENERALES DE INTERVENCIÓN, **3**

3. ITINERARIOS DE ATENCIÓN, **6**

4. PROCEDIMIENTOS HABITUALES DE LA RED REGIONAL DE RECURSOS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO, **8**

A. Dispositivo de Atención Telefónico urgente para mujeres maltratadas 112, **8**

B. Centro de Emergencia para mujeres víctimas de violencia de género, **10**

C. Casas de Acogida y Piso Tutelado, **12**

D. Red de Centros de Atención Especializada para mujeres víctimas de violencia de género –CAVI, **14**

E. Servicio de Atención Psicológica para menores expuestos a la violencia (SAPMEX), **16**

F. Punto de Coordinación de las Órdenes de Protección, **17**

5. MECANISMOS DE COORDINACIÓN, **18**



# INTRODUCCIÓN

## EEA Grants

La elaboración de esta publicación se enmarca dentro del proyecto ‘Coordinando una respuesta individualizada para víctimas de violencia de género’, en adelante CORE, desarrollado por la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

El proyecto CORE ha sido cofinanciado por el Mecanismo Financiero del Espacio Económico Europeo (EEA Grants), a través del “Programa de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral y Familiar”, operado en España por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, a través de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad.

A través de EEA Grants y Norway Grants, Islandia, Liechtenstein y Noruega contribuyen a reducir las diferencias sociales y económicas y a reforzar las relaciones bilaterales con los países beneficiarios en Europa. Los tres países cooperan conjuntamente con la Unión Europea a través del Acuerdo del Espacio Económico Europeo (EEE).

Para el periodo 2009-2014, la financiación de EEA Grants y Norway Grants ha ascendido a 1.790 millones de euros. Noruega ha contribuido con cerca del 97% del presupuesto de la financiación total. La financiación está disponible para ONG, instituciones académicas y de investigación e instituciones del sector público y privado de los últimos 12 Estados Miembros en incorporarse a la UE y para Grecia, Portugal y España. Existe una amplia cooperación con la entidades estatales donantes y la realización de actividades pueden desarrollarse hasta 2016.

Las áreas claves de apoyo son: protección medioambiental y cambio climático, investigación y becas, sociedad civil, salud e infancia, igualdad de género, justicia y patrimonio cultural.

## El proyecto CORE

El proyecto CORE tiene como objetivo global proporcionar una respuesta más personalizada a las mujeres y a sus hijos e hijas, víctimas de violencia de género en la Región de Murcia, potenciando un mayor ajuste entre sus necesidades y los servicios ofrecidos por las instituciones. Así, se logrará una respuesta más eficaz en términos de atención integral y más eficiente desde el punto de vista de la asignación y uso de los recursos técnicos y humanos. Bajo esa perspectiva, se establecen cuatro objetivos generales dentro del proyecto:

- Mejorar la coordinación interinstitucional, especialmente entre los recursos especializados en violencia de género y los no especializados.
- Implantar un Plan de Atención Personalizada, así como la evaluación periódica de las necesidades de la mujer dentro de dicho plan.
- Desarrollar la implantación de un sistema de información compartido entre distintos recursos para mejorar la atención individualizada.
- Mejorar la calidad del sistema de atención integral a víctimas de violencia de género.

Para más información sobre el proyecto CORE, por favor, visite [www.coremurcia.eu](http://www.coremurcia.eu)

# 1. PRESENTACIÓN Y OBJETIVOS

Este manual para el *Desarrollo de un Plan de Atención Personalizado*, se ha elaborado para promover la coordinación e información entre profesionales de los distintos recursos y organizaciones que toman parte en el proceso de atención con víctimas de violencia de género. Hacemos constar procedimientos, recursos y enfoques de trabajo que, como resultado de este proyecto, están siendo implantados por los profesionales de los distintos recursos.

Tiene como objetivo orientar a los profesionales en posibles estrategias diseñadas y fijar pautas para proporcionar una atención individualizada, así como recoger experiencias de buenas prácticas en materia de coordinación .

El público de este material lo conforman profesionales de atención directa y de gestión de recursos especializados en violencia de género, así como de otras áreas con las que debe existir una adecuada coordinación.

Este manual se estructura siguiendo una secuencia lógica. En primer lugar, se enumeran una serie de principios y pautas en los que debe fundamentarse la práctica profesional para lograr una verdadera atención personalizada a las víctimas de violencia de género. En segundo lugar, se presenta un esquema donde quedan reflejados los itinerarios que puede seguir una mujer atendiendo al criterio de urgencia. En tercer lugar, se recoge la descripción, objetivos, y las vías de acceso a los recursos y servicios que participan en el proceso de atención a las víctimas. Por último, se incluye una referencia tanto a los organismos como a los mecanismos de coordinación que resultan cruciales para garantizar una correcta protección integral a las víctimas de violencia de género.

Como complemento fundamental a este documento, se ha editado también la Guía Profesional de Recursos de Atención para mujeres víctimas de violencia de género de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. En ella, profesionales de distintos ámbitos encontrarán información útil para conocer a quién dirigirse según las distintas necesidades de cada mujer, con una estructura que ofrece dicha información en áreas temáticas. Se aconseja, por tanto, que el uso de este Manual no se haga de forma aislada, sino de manera conjunta con la Guía de Recursos, de cara a aumentar la eficacia de la atención proporcionada a la víctima y fomentar la coordinación entre profesionales.

Por último, se recomienda a quienes vayan a utilizar estos materiales que, previamente, realicen un análisis de necesidades y de su práctica profesional y que, en función de ello, consideren las áreas de mejora para profundizar en una atención más individualizada.

## 2. PRINCIPIOS GENERALES DE INTERVENCIÓN

El personal de los recursos que participan en el proceso de intervención con mujeres víctimas de violencia de género ha de tener presentes los siguientes *principios generales conceptuales* en los que debe basarse cualquier actuación relacionada con esta materia para garantizar la individualización de la respuesta:

- La violencia de género es una *violación de los derechos fundamentales* de las mujeres, y sus hijos e hijas, y no entiende razón de raza, edad, creencia o ideología, religión, nivel económico o cualquier otra condición personal o social. Asimismo, es necesario garantizar su ejercicio efectivo a las víctimas cuyas circunstancias personales y sociales supongan una mayor dificultad para el acceso a la asistencia integral, atendiendo a las necesidades particulares que presente cada mujer en cada ámbito.
- La violencia contra las mujeres es *estructural* y se basa en un sistema de relaciones de género que perpetúa la superioridad de los hombres sobre las mujeres y asigna diferentes atributos, roles y espacios en función del sexo.
- Es *instrumental*. Más que un fin en sí misma, es un instrumento de dominación y control social de los hombres hacia las mujeres. Los hombres maltratadores han aprendido a través del proceso de socialización que la violencia es la mejor forma de conseguir y recuperar el poder sobre las mujeres.
- Para la erradicación de este tipo de violencia es necesario *combatir los mitos* sobre los que se apoya la desigualdad entre mujeres y hombres, que ayudan a perpetuar y justificar este tipo de violencia.
- La *prevención* es una actuación prioritaria como estrategia básica para la erradicación de la violencia contra las mujeres. Todas las actuaciones realizadas en este ámbito deben aplicarse con el objeto de evitar que se produzcan nuevas situaciones de violencia, tanto en las mujeres como en los y las menores a su cargo, o en las personas adultas dependientes que formen parte de su unidad convivencial.
- Es prioritario garantizar la *sensibilización y formación continuada* en esta materia a todo el personal de las distintas instituciones implicadas. Se debe ofrecer una formación completa y adecuada a la diversidad de profesionales que forman parte de los equipos y servicios, tanto los especializados como los de carácter más general, que atienden a las mujeres que sufren malos tratos.
- El impulso de la *investigación* por parte de todos los ámbitos implicados es necesario para ampliar el conocimiento sobre este problema y requiere la realización de informes y estudios sobre la situación de la violencia contra la mujer en cada una de sus áreas, fomentando la colaboración para dimensionar e investigar el problema mediante el registro de casos y de sus características comunes y diferenciales.
- Es necesario intensificar la *cooperación, coordinación y colaboración* entre las distintas administraciones públicas, a través del intercambio de la información necesaria a tal fin, así como en la ordenación de las actuaciones dirigidas a la prevención, detección, asistencia y persecución de los actos de violencia de género.
- *Preservar la imagen y la información* sobre la violencia de género, respetando la integridad y dignidad de las mujeres que la sufren.
- *Las mujeres víctimas de violencia de género tienen derecho a una asistencia integral*, psicológica, social y jurídica y las administraciones públicas, deben garantizar esa atención así como su protección y seguridad y otras ayudas y apoyos, en función de sus necesidades específicas y cambiantes a lo largo del tiempo.
- *Los hijos e hijas expuestos a la violencia de género* son víctimas directas de la misma. Por ello es necesario adoptar medidas encaminadas a la atención y protección de las personas menores a su cargo, en orden a garantizar sus derechos, su bienestar y su desarrollo integral.

Una vez contemplados los principios rectores, conviene señalar que para una correcta intervención en violencia de género, es necesario ser conscientes de que las necesidades de las mujeres víctimas dependen de múltiples factores, como el tipo de maltrato sufrido, la gravedad, la cronicidad, el deterioro de su salud, tanto física como psicológica, sus recursos personales y económicos y la red de apoyos con los que cuenta, entre otros.

Todos esos factores influyen, en mayor o menor medida, en las respuestas que suelen manifestar las mujeres que sufren violencia. Estas reacciones dificultan que dichas mujeres se reconozcan como víctimas, siendo la autoinculpación, uno de los aspectos más presentes y difíciles de neutralizar en el trabajo con mujeres maltratadas, y que más interfiere a la hora de tomar las decisiones adecuadas para romper con la violencia. Estas respuestas favorecen el bloqueo y la confusión, e impiden que las mujeres reconozcan, reaccionen y tomen medidas para cambiar su situación, pudiendo en ocasiones llevarlas a la desconfianza.

Por tanto, es importante que los y las profesionales tengan presentes los efectos de la violencia y todas las variables que están influyendo en una mujer maltratada para así poder ofrecer una ayuda eficaz. Desde un punto de visto práctico, es necesario que cualquier profesional que trabaje con mujeres que sufran o hayan sufrido violencia de género contemple los siguientes ***principios básicos***, como elementos fundamentales en su intervención:

- **«No hacer» es permitir que la violencia continúe** y que la situación social y la salud de las mujeres empeore. Escuchar y actuar contribuye a poder resolver el caso y a hacer desaparecer los mitos y creencias que acompañan a la violencia de género.
- Proporcionar una ***asistencia integral y personalizada***, que dé cobertura a las diferentes necesidades derivadas de la situación de violencia y facilite el acceso a todos los recursos y prestaciones disponibles que resulten más idóneas en función de las circunstancias personales y sociales de cada caso.
- Orientar a la mujer hacia el ***empoderamiento***, como principal objetivo de la intervención, ayudándola en la conquista del control sobre sí misma y su vida mediante la recuperación en las áreas psicológica, sexual, física y social.
- ***Estimular y apoyar*** a la mujer a lo largo de todo el proceso de atención respetando su propia evolución y hacerle sentirse siempre acompañada, asesorada y ayudada en la toma de decisiones.
- ***Combatir el aislamiento y la culpa*** que, con frecuencia, sufren las mujeres maltratadas. Es prioritario evitar actitudes insolidarias o culpabilizadoras ya que pueden reforzar el aislamiento, minar la confianza en ellas mismas, y en los y las profesionales, disminuyendo así la probabilidad de que busquen ayuda.
- ***Combatir la visión que el maltratador le ha impuesto*** sobre ella misma, sobre su relación con él y su entorno, y sobre la realidad y el mundo en general.
- ***No recomendar nunca terapia de pareja***. Un mismo o una misma profesional no ha de intervenir a la vez con la víctima y el agresor, dado que la intervención no ha de buscar ninguna forma de mediación orientada a mantener la situación atenuando sus efectos nocivos, sino promover que la propia víctima abandone la situación de maltrato en la que vive.
- ***Asegurar la confidencialidad de los datos y de las actuaciones***. Es importante explicitar delante de la mujer la privacidad y confidencialidad de todos los datos e información que aporte, tanto suyos como de las personas que de ella dependan.
- ***Ofrecer un lugar seguro y acogedor para la atención***. Es necesario atender a la mujer en un espacio que garantice su seguridad y que facilite su relato. Es preciso garantizar que el agresor no esté presente en la atención que se le proporciona a la víctima.
- ***Valorar el riesgo***. Es imprescindible como parte del proceso de atención a la mujer realizar una valoración del peligro, con el fin de activar los recursos adecuados que permitan proteger de manera efectiva a las mujeres, y a las personas a su cargo, de nuevas agresiones.

- **Actuar con eficacia y agilidad.** Debe garantizarse una coordinación eficaz y ágil con el fin de actuar con la inmediatez requerida en estas situaciones. Para ello, la iniciativa para el cumplimiento de las pautas e itinerarios de atención previstos, y para la coordinación de las diferentes instituciones implicadas ha de ser de las y los profesionales, sin que quepa hacer recaer en las víctimas tal responsabilidad.
- **Evitar la victimización institucional y de los y las profesionales.** Es preciso evitar que la mujer repita su historia innecesariamente de profesional en profesional evitando el riesgo de la victimización secundaria. La falta de formación específica, la atención incorrecta o insuficiente, así como las lagunas que pueden existir entre las instituciones podrían contribuir a empeorar la situación de la mujer, y provocar así un daño añadido.

Asimismo, el seguimiento de las siguientes **pautas de intervención concretas** por parte de los y las profesionales puede incrementar la calidad de sus intervenciones si se tiene en cuenta los siguientes aspectos:

- Reflexionar sobre sus propias actitudes con las mujeres que acuden a los recursos y descubrir sus propios prejuicios sexistas.
- Llevar a cabo intervenciones interdisciplinarias desde un punto de vista integral que contemplen todas las áreas de la vida de las mujeres.
- Trabajar desde un enfoque basado en la perspectiva de género, que contemple las diferencias de socialización entre mujeres y hombres.
- Conocer técnicas básicas de manejo de entrevista que ayuden a la mujer a expresar y verbalizar su historia, atendiendo a sus circunstancias particulares, y respetando siempre los propios tiempos marcados por las víctimas en su proceso de recuperación.
- Desnaturalizar y visibilizar la violencia de género, así como reducir el umbral de tolerancia que tienen las mujeres que sufren maltrato.
- Evitar actitudes paternalistas, de sobreprotección, así como opiniones o comentarios culpabilizadores, dar consejos o tomar decisiones por la mujer.
- Manifestar una implicación activa, empática y de apoyo, evitando distracciones, e intentar desarrollar una alta tolerancia a la frustración.
- Identificar el problema poniéndole nombre y prestar información de manera clara y comprensible de la violencia de género, su origen y otros aspectos, y de cómo estas variables influyen en las relaciones de pareja.
- Cuidar el lenguaje, y no utilizar etiquetas o palabras técnicas difíciles de comprender.
- Garantizar una atención personalizada y de calidad, a través del establecimiento de citas previas cuando sea posible.
- Fomentar la creación de redes sociales entre usuarias como elemento de apoyo personal y social y potenciar el adecuado uso de los recursos públicos.

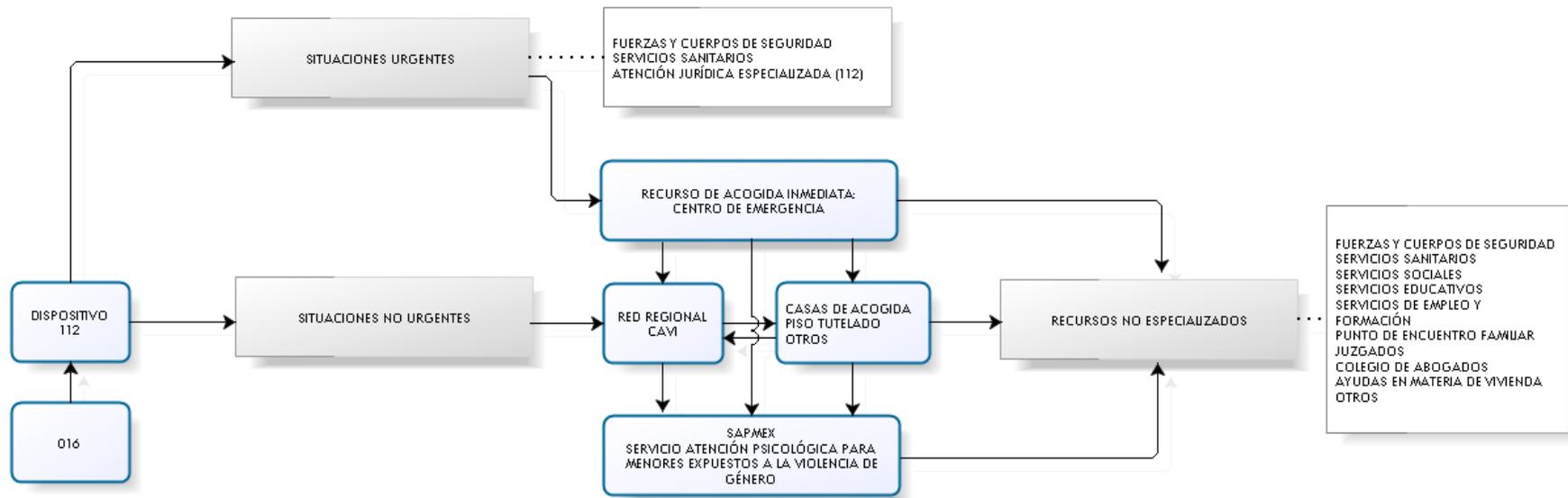
### 3. ITINERARIOS DE ATENCIÓN

La Región de Murcia cuenta con una Red Regional de Recursos de Violencia de Género dependientes de un único departamento administrativo que gestiona la red de Centros de Atención a Víctimas de Violencia de Género (CAVI) extendida por toda la región, las casas y pisos de acogida, el Dispositivo de Atención Telefónica Urgente a Mujeres Maltratadas suministrado a través del 112, el Centro de Emergencia y el Punto de Coordinación de Órdenes de Protección.

En este apartado se muestra un esquema sobre el itinerario de los recursos de la red regional para la atención a víctimas de violencia de género, atendiendo al criterio de la urgencia para abordar el caso. Por un lado seguimos el proceso cuando encontramos una situación de urgencia, cuya puerta de acceso a la Red es el Dispositivo de Atención Telefónica Urgente a Mujeres Maltratadas suministrado a través del 112, y por otro lado, cuando es una situación no urgente y el acceso al sistema es a través de una primera atención en un Centros de Atención a Víctimas de Violencia de Género (CAVI).

Para ambos casos se expone la secuencia de atención a lo largo de los distintos recursos que intervienen en el diseño y desarrollo de un plan de atención personalizado desde la perspectiva del trabajo en red con aquellos otros recursos no especializados que proporcionan una respuesta a una serie de necesidades específicas para garantizar su protección y su recuperación integral.

El principal objeto de establecer un itinerario de atención personalizado es la reducción de la victimización secundaria, ya que al compartir información entre recursos, la mujer evitará tener que relatar los episodios de violencia cada vez que acceda a un nuevo recurso y, en segundo lugar, la posibilidad de proporcionar una atención integral más individualizada ya que cada profesional podrá acceder a información clave sobre la víctima recogida en otros recursos necesarios para desarrollar su labor.



# 4. PROCEDIMIENTOS HABITUALES DE LA RED REGIONAL DE RECURSOS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

Establecidos los itinerarios que puede seguir una mujer víctimas de violencia de género, así como los principios y pautas profesionales a tener en cuenta para garantizar una respuesta individualizada, se exponen a continuación los procedimientos de atención más habituales en cada recurso especializado. Para todos ellos se ha seguido el mismo esquema de contenidos. Así, en primer lugar se explica la naturaleza y características del recurso; en segundo lugar, se exponen brevemente las actuaciones e intervenciones realizadas en cada uno de ellos para una adecuada atención individualizada. Por último, se especifican, tanto las vías de acceso al recurso, como las entidades con las que se coordina.

De cara a ofrecer esta información de forma más comprensiva, se ofrece un cuadro resumen para cada recurso.

8

Como notas comunes de interés para los distintos recursos de la Red, debemos destacar que utilizan para el registro de datos un Sistema de Gestión Unificada de Expedientes de Violencia de Género. Asimismo, es importante reflejar que todos los recursos de la Red cuentan con un Servicio de Traducción Telefónica para poder atender a mujeres que desconocen nuestro idioma.

## A. Dispositivo de Atención Telefónica urgente para mujeres maltratadas 112

### 1) Descripción del recurso

Recurso telefónico para atender situaciones urgentes de violencia de género. Funciona las veinticuatro horas del día, todos los días del año.

Las personas destinatarias son mujeres que sufran violencia de género en la Región de Murcia, aunque también pueden llamar amistades, familiares o personas del entorno de estas mujeres, así como profesionales que demandan alguna información.

Sus objetivos son:

- Proporcionar, ante situaciones urgentes, una respuesta rápida y eficaz a las mujeres víctimas de violencia de género y a sus hijas e hijos, coordinando las actuaciones de los servicios sanitarios, sociales, de asistencia jurídica y psicológica así como de protección policial y facilitándoles, si fuera preciso, alojamiento de urgencia.
- Prestar información y asesoramiento a las mujeres víctimas de violencia de género, a sus familiares o a profesionales, y derivar, en su caso, al recurso más apropiado.

La actuación de este recurso viene recogida en el *Protocolo de Actuación del Dispositivo de Atención Telefónica Urgente para Mujeres Maltratadas de la Región de Murcia 112* (2011).

## 2) Programa de Atención:

Al ser un recurso de atención urgente, su actuación se dirige a proporcionar respuestas inmediatas a la situación planteada. No se prevén actuaciones a medio o largo plazo, aunque una misma mujer puede utilizar el Dispositivo en varias ocasiones.

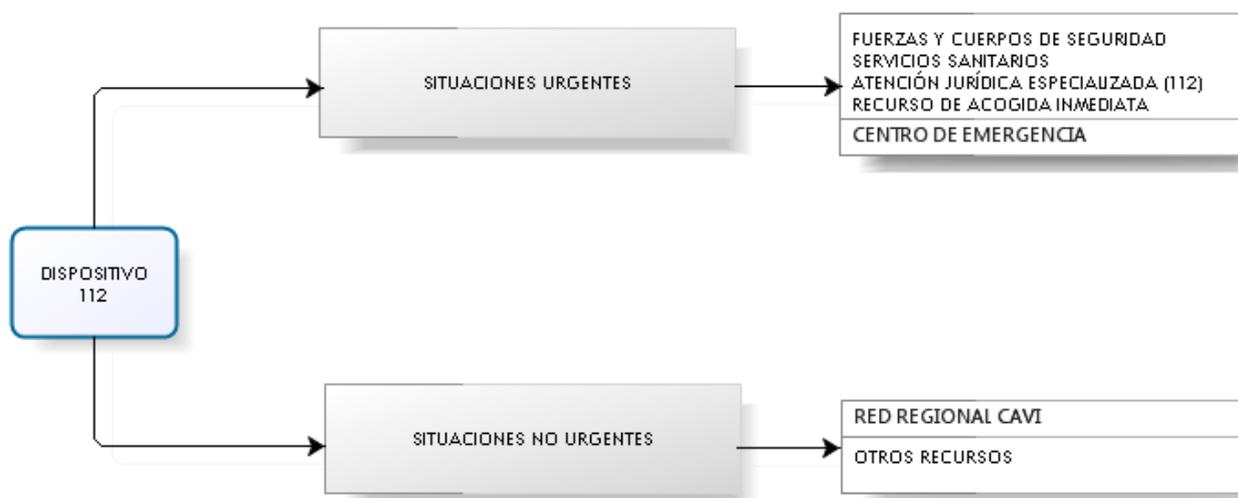
Es fundamental el diagnóstico que las profesionales hacen de la llamada que atienden y, en función de los elementos que concurren, será calificada de "urgente" o de "no urgente", derivando en cada caso a los recursos más adecuados.

## 3) Procedimiento de coordinación

### Vías de acceso al recurso:

- Las llamadas al Dispositivo las realiza la propia mujer o personas de su entorno que buscan apoyo y asesoramiento.
- En otras ocasiones, son profesionales de otros recursos los que contactan con el Dispositivo:
  - Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
  - Servicios Sanitarios.
  - Teléfono 016.
  - Servicios Sociales.
  - Oficina de Asistencia a las Víctimas.
  - Organismo Regional competente en Igualdad y Violencia de Género.
  - etc.

### Coordinación:



---

## B. Centro de Emergencia para mujeres víctimas de violencia de género

### 1) Descripción del recurso

Es un centro de acogida en el que se proporciona a las mujeres víctimas de violencia de género de la Región de Murcia, con carácter inmediato, el alojamiento y la protección necesaria. Se trata, por tanto, de un recurso disponible a cualquier hora del día para dar respuesta a situaciones urgentes, y cuya ubicación es confidencial con el fin de proporcionar la seguridad que requieren.

El Centro de Emergencia es un recurso de corta estancia (de quince a treinta días, salvo excepciones muy concretas). Para acceder al mismo, la denuncia no es imprescindible, aunque sí recomendable. Las personas destinatarias son mujeres que se encuentren en una situación de peligro por violencia de género y, en su caso, menores a su cargo.

El objetivo fundamental es que la mujer pueda tomar conciencia de su situación y decidir sobre lo que desea hacer a corto plazo.

### 2) Programa de atención

En el centro se proporciona:

- Alojamiento, manutención y protección de las personas acogidas.
- Atención social, psicológica, jurídica y educativa.

Una de las salidas más frecuentes de las mujeres acogidas en el Centro de Emergencia es a otro recurso de acogida. En ocasiones, las mujeres optan por el alta voluntaria dependiendo de sus opciones.

Para determinar quién se encarga de buscar el recurso apropiado y gestionar la entrada, podemos distinguir varias posibilidades:

- a) Mujeres no empadronadas en un municipio de la región: Centro de Emergencia.
- b) Mujeres empadronadas en algún municipio de la Región:
  - Si la mujer no ha sido usuaria de la Red Regional CAVI: Centro de Emergencia.
  - Si la mujer ha sido usuaria de la Red Regional CAVI: Centro de Emergencia y el CAVI.

En el supuesto de que el recurso esté fuera de la Región, la solicitud se tramitará a través del Organismo Regional competente en Igualdad y Violencia de Género.

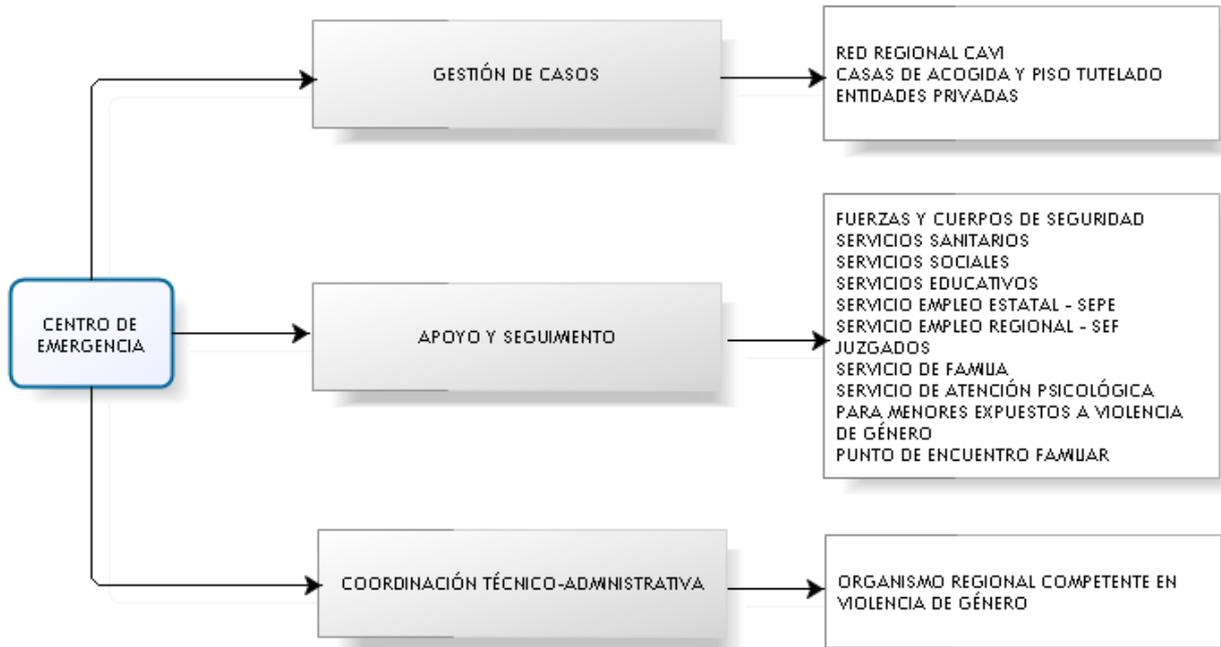
En todo caso, el CAVI gestiona el pago de los desplazamientos (a servicios sanitarios, juzgados, PEF, recursos de empleo, a otro recurso de acogida, o a cualquier recurso, etc) de las mujeres acogidas que estén empadronadas en algún municipio de su zona de influencia.

### 3) Procedimiento de coordinación

**Vías de acceso al recurso:**

La única vía para acceder a este recurso es a través del Dispositivo de Atención Telefónica Urgente para Mujeres Maltratadas 112.

## Coordinación:



## C. Casas de Acogida y Piso Tutelado

### 1) Descripción del recurso

Las casas de acogida y el piso tutelado son recursos donde se alojan temporalmente mujeres que han sufrido violencia de género y sus hijas e hijos menores, y en los que se les proporciona un tratamiento integral.

Las destinatarias son mujeres mayores de edad y/o menores emancipadas, que han sido víctimas de maltrato por parte de su pareja o expareja, que han interpuesto denuncia y con resolución judicial a su favor.

El objetivo es prestar la atención que precisen durante un período de tiempo determinado siempre que no puedan alojarse en otro recurso por carecer de medios o porque puedan ser localizadas por su agresor.

En el piso tutelado hay un régimen mayor de autogestión por parte de las mujeres que están alojadas en el mismo.

En la Región de Murcia hay cuatro casas de acogida de titularidad municipal y un piso tutelado cuya ubicación es confidencial con el fin de proporcionar la seguridad que requieren.

### 2 ) Programa de Atención:

Las casas de acogida y el piso tutelado ofrecen a las mujeres, además de las necesidades básicas de alojamiento, protección y manutención, el apoyo psicológico y jurídico que precisan por su situación. El enfoque para conseguir su independencia es a través del reciclaje profesional y la orientación en el mercado laboral. También se cubren las necesidades educativas y sanitarias tanto de ellas como de los hijos/as menores a su cargo.

El resultado final de la intervención es dotarles de mecanismos personales para lograr un modo de vida responsable, autónomo, con capacidad para desenvolverse en la sociedad y rehacer su vida en condiciones de normalidad.

Las casas de acogida son un recurso de estancia media, con lo que la duración está establecida de 3 a 6 meses, prorrogables si es necesario por las particularidades de cada caso.

En el piso tutelado la estancia media es de 6 a 12 meses prorrogables en determinados casos también.

### 3) Procedimiento de coordinación

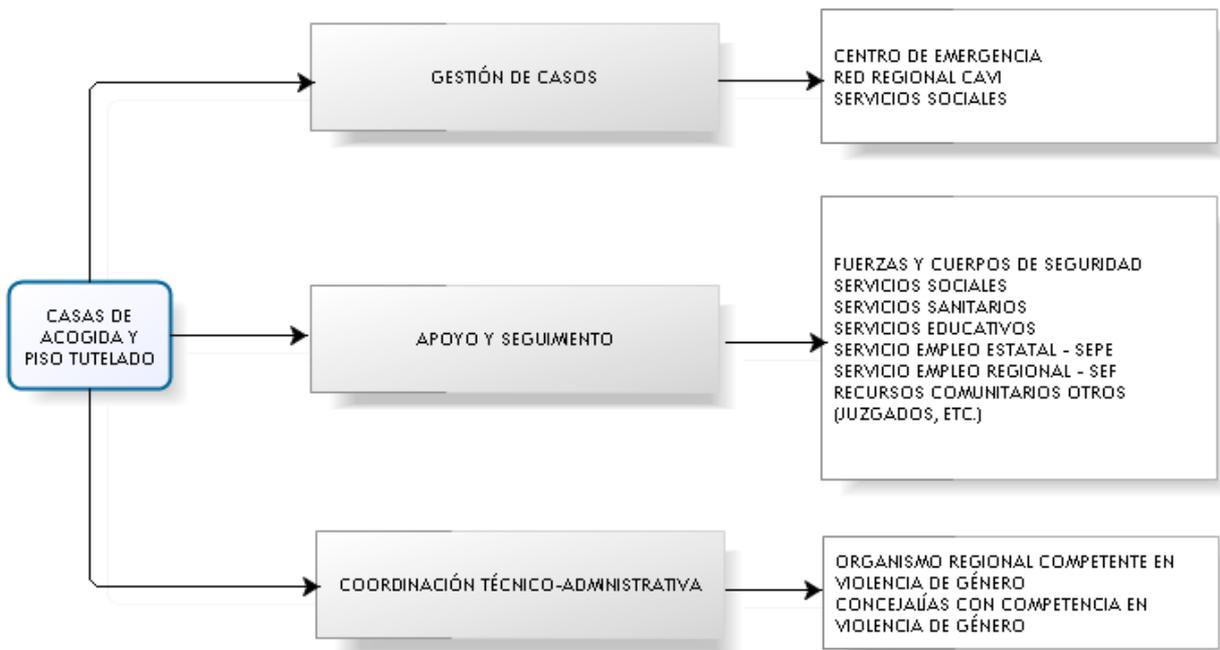
#### Vías de acceso al recurso:

La solicitud se hará desde el Centro de Emergencia o desde la Red Regional CAVI. El caso se estudiará por la Comisión de Valoración en el plazo de una semana desde la percepción del mismo.

En todos los casos se trabajará en coordinación con el Organismo Regional competente en Igualdad y Violencia de Género. La documentación que deberán aportar, en términos generales, viene recogida en el [Protocolo de Actuación de las Casas de Acogida y Piso Tutelado de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia](#)

En cuanto a los casos derivados entre Comunidades Autónomas la gestión se llevará desde el Organismo Regional competente en Igualdad y Violencia de Género. La documentación y el procedimiento en términos generales viene recogida en el [Protocolo de derivación entre CC.AA para la coordinación de sus redes de centros de acogida para mujeres víctimas de violencia de género](#)

## Coordinación:



## D. Red de Centros de Atención Especializada para mujeres víctimas de violencia de género –CAVI

### 1) Descripción:

Los Centros de Atención Especializada para Mujeres Víctimas de Violencia de Género (CAVI), son recursos públicos y gratuitos, que pretenden dar una respuesta institucional para atender de forma integral y continuada a las mujeres que sufren violencia de género.

En la actualidad existen 21 CAVI en funcionamiento en diferentes municipios que conforman una Red Regional, cuyo ámbito de actuación se extiende a todo el territorio de la Región de Murcia, atendiendo a los criterios de densidad de población y distribución geográfica equitativa.

El objetivo del CAVI es atender a las mujeres víctimas de violencia de género para que tomen conciencia de la violencia sufrida y puedan enfrentarse a su vida de forma libre e independiente, potenciando las habilidades necesarias para superar y mejorar su calidad de vida personal y social.

Los centros de la Red están compuestos por un equipo interdisciplinar de profesionales del trabajo social, la psicología y el derecho, con el objetivo de garantizar una atención integral que permita un completo abordaje de esta problemática desde las diferentes disciplinas y en cada una de sus manifestaciones.

Las destinatarias son mujeres que sufran o hayan sufrido violencia física, psicológica o sexual por parte de su pareja o expareja o tengan dudas de estar en esta situación, mayores de edad y/o excepcionalmente menores de edad con consentimiento de su madre/padre/tutor/tutora.

Este recurso viene desarrollado en el **Protocolo de Funcionamiento de la Red Regional CAVI**.

### 2) Programa de Atención

En el proceso de intervención la primera toma de contacto será principalmente con la trabajadora social que valorará junto con la usuaria la necesidad de intervención psicológica y/o jurídica.

Las/os profesionales del equipo CAVI, realizarán funciones de prevención y sensibilización en materia de violencia de género. Entre otras funciones destacamos los informes de derivación necesarios que marcan los procedimientos específicos, el diseño de un plan de intervención individualizado de cada caso, y el impulso del funcionamiento de las mesas locales de coordinación contra la violencia de género.

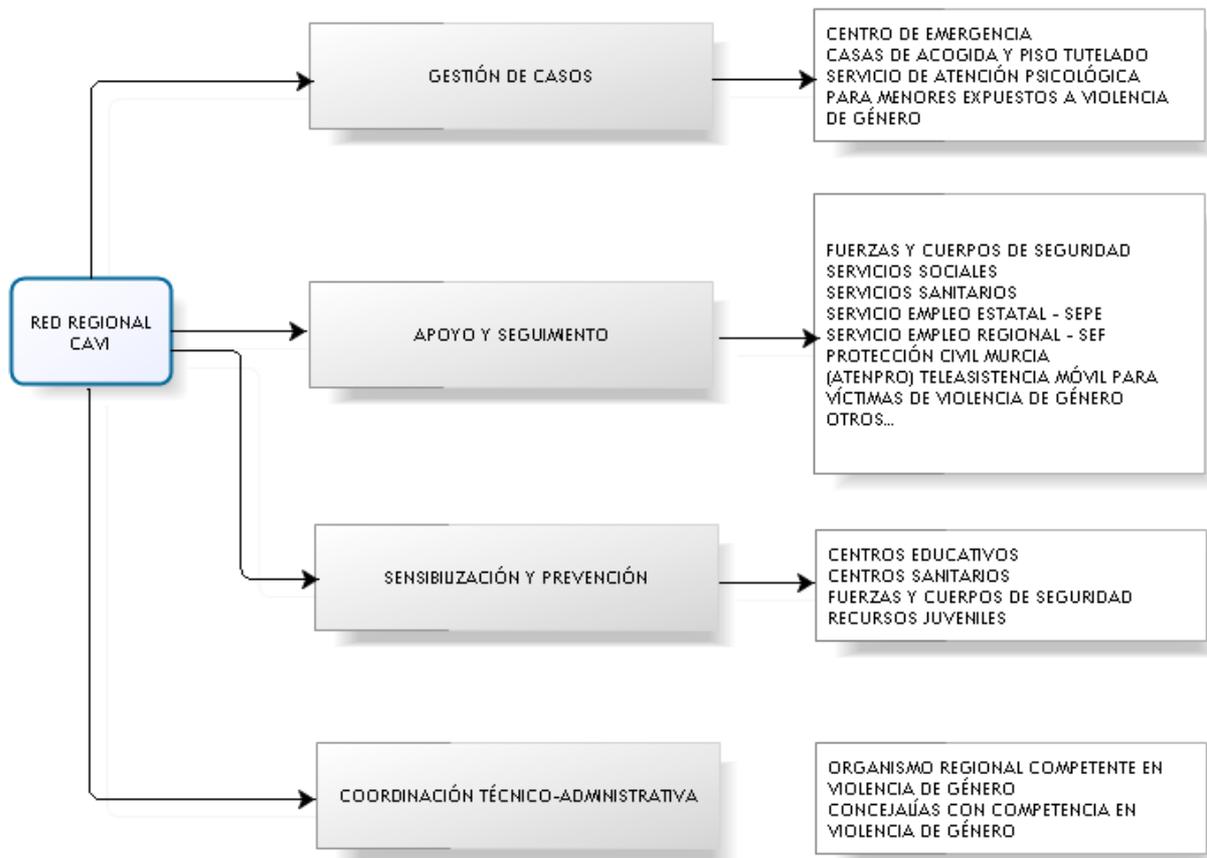
### 3) Procedimiento de coordinación

#### Vías de acceso al servicio:

Para el acceso al servicio no es necesario haber interpuesto denuncia.

- A través del teléfono de cita previa 901 101 332 del Servicio de Planificación y Programas de Prevención de Violencia de Género de la CARM.
- A través del Dispositivo de Atención Telefónica Urgente para Mujeres Maltratadas 112
- Por derivación de cualquier recurso asistencial, policial, Servicios Sociales, sanitarios, etc.
- Por iniciativa propia o terceras personas allegadas.
- A través del teléfono 016.

## Coordinación:



## E. Servicio de Atención Psicológica para menores expuestos a la violencia (SAPMEX)

### 1) Descripción

La finalidad de este servicio es prestar atención psicológica especializada a menores, de entre 0 y 18 años, expuestos/as a la violencia de género en el entorno familiar.

El objetivo es determinar la afectación por la situación de la violencia vivida y realizar tratamiento psicológico para mejorar sus condiciones de vida, así como realizar asesoramiento con los y las cuidadoras principales, y con otros agentes implicados en su desarrollo.

### 2) Programa de Atención

En cuanto a la intervención realizada, en primer lugar, se aplica un protocolo de evaluación con el objetivo de estimar si el/la menor presenta síntomas y/o alteraciones en variables psicopatológicas y resistencia frente a la adversidad que se relacionan con la problemática familiar vivida.

En segundo lugar, este programa contempla intervención con el/la menor y con su madre, incluyendo puntualmente a otras figuras significativas. Existen distintas modalidades de tratamiento (individual, grupal y diádico-familiar), dependiendo del caso.

### 3) Procedimiento de coordinación

#### Vías de acceso al recurso:

En todos los casos, los y las menores son derivados a este servicio por las psicólogas de la Red Regional CAVI que valoran la necesidad de intervención psicológica a través de la información que les proporciona la madre.

Excepcionalmente, este servicio se podrá desplazar al Centro de Emergencia para trabajar con menores alojados en el mismo, cuando se valore conveniente, según los criterios que acuerden ambos recursos.

#### Coordinación:



## F. Punto de Coordinación de las Órdenes de Protección

### 1) Descripción

El Punto de Coordinación de las Órdenes de Protección (PCOP) es un recurso al que se remiten las resoluciones judiciales relacionadas con violencia doméstica y de género dictadas por los Juzgados y Tribunales competentes.

Su objetivo fundamental es favorecer que las mujeres víctimas de violencia de género con resolución judicial estén informadas sobre los recursos para mujeres víctimas de violencia de género de la red regional.

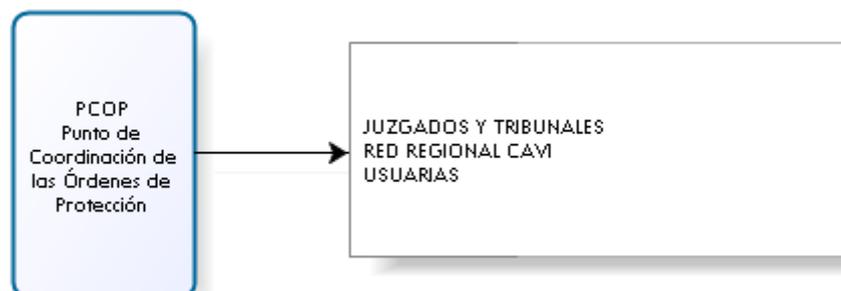
### 2) Programa de Atención

El PCOP constituye un recurso esencial para favorecer la entrada de una mujer en la Red Regional de Recursos de Atención Especializada a Mujeres Víctimas de Violencia de Género, a través de dos vías:

1. Informando de manera inmediata al CAVI del municipio donde reside la mujer de la existencia de la orden de protección y/o sentencia, con el fin de poder realizar un seguimiento adecuado de cada caso.
2. Enviando una carta a la mujer en la que se le ofrece la posibilidad de acudir a un CAVI y se le recuerda la pertinencia de llamar al Dispositivo de Atención Telefónica Urgente para Mujeres Maltratadas 112, si se encuentra en una situación de emergencia que requiera una actuación rápida y eficaz.

Las resoluciones judiciales dictadas por los Juzgados y Tribunales competentes se remiten vía fax, correo ordinario o mail al PCOP para su registro en el Sistema de Gestión Unificada de Expedientes de Violencia de Género (SIGUE).

### 3) Procedimiento de Coordinación



## 5. MECANISMOS DE COORDINACIÓN

En este esquema, enumeramos las distintas instituciones y herramientas que participan en el desarrollo del Plan de Atención Personalizado

- Dirección General competente en materia de violencia de género en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- Concejalías competentes en materia de violencia de género en cada ayuntamiento.
- Punto de Coordinación de las Órdenes de Protección
- Sistema Integral de Gestión Unificada de Expedientes de Violencia de Género (SIGUE). Se trata de un sistema de información compartida, destinado a aumentar la coordinación y homogeneización del tratamiento de la información referida a las víctimas de violencia de género. Simplifica la recogida de información y su posterior consulta por parte de profesionales de los distintos recursos que intervienen en los procesos de atención e intervención con las mujer víctimas de la violencia de género en la Región de Murcia.
- Protocolo de Coordinación Interinstitucional. La Región de Murcia ha impulsado la puesta en marcha del Protocolo de Coordinación Interinstitucional (en adelante, PCI) que persigue unificar los procedimientos y la atención a la mujer y a sus hijos e hijas, no sólo dentro de los recursos específicos, sino de servicios y recursos no especializados que pueden tener contacto con la víctima a lo largo del proceso de intervención.
- Protocolo de derivación entre CC.AA para la coordinación de sus redes de centros de acogida para mujeres víctimas de violencia de género.
- Mesas Locales de Coordinación: Son un instrumento de trabajo impulsado por la CARM y que lidera cada Ayuntamiento. En ella están representados los ámbitos implicados en la lucha contra la violencia de género en el ámbito local. Se trata de una adaptación a la realidad regional y local del modelo británico de las MARAC (Multi-Agency Risk Assessment Conferences), que combina las tareas de coordinación de casos con la implicación de agentes implicados en la prevención. Así, una lista no excluyente de participantes estaría compuesta en cada municipio por: concejalía competente en la materia, CAVI de referencia, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, Policía Local, servicios sanitarios y sociales de atención primaria y CARM.
- Mesas de coordinación policial: Mesas coordinadas por la Delegación del Gobierno de la Región de Murcia para estudiar los casos abordados desde Policía Nacional y Guardia Civil, a través de los CAVIS.



