



# Comienzo aplicación nuevo Protocolo ATENPRO

## Consultas frecuentes en las sesiones informativas

15-16-17-18/01/2024

### Documentación de la presentación

En la web [www.atenpro.es](http://www.atenpro.es) encontrarás:

- Solicitud de adhesión al Servicio para Entidades Locales
- Protocolo de actuación
- Presentación formación nuevo protocolo ATENPRO
- Formularios del Servicio ATENPRO
- Estudios e informes

Emails de referencia:

- Dudas portátiles: [portatilesproyectoatenpro@femp.es](mailto:portatilesproyectoatenpro@femp.es)
- Dudas protocolo: [atenpro2.0@femp.es](mailto:atenpro2.0@femp.es)
- Altas excepcionales: [atenpro@femp.es](mailto:atenpro@femp.es)

### Portátiles y plataforma

Desde la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) estamos llevando a cabo la modernización del **Servicio ATENPRO** (Servicio de Atención y Protección a víctimas de violencia machista). Entre las actuaciones previstas, estamos desarrollando una **plataforma informática que incorpora toda la información de los expedientes de las usuarias dadas de alta en el Servicio**, y que contempla la participación de las entidades locales, a través de su red de centros de Servicios Sociales.

**Con el fin de poder garantizar el uso de la plataforma**, desde la FEMP y por encargo de la Delegación de Gobierno contra la Violencia de género, **se han adquirido ordenadores portátiles para los Servicios Sociales que hacen el seguimiento periódico de las usuarias dadas de alta en el Servicio ATENPRO.**

A continuación, **les desarrollamos un conjunto de Preguntas Frecuentes, en torno a la mejora integral de ATENPRO:**

- **¿A quiénes se van a repartir los portátiles?** A las Entidades Locales de entre 550 y 19.999 habitantes empadronados, y a todas las Diputaciones provinciales, Cabildos, Consells, y Diputaciones Forales.
- **¿Tengo que solicitar el portátil?** No. El envío se realizará automáticamente.



- **¿Tiene algún coste para la Entidad Local?** No, los dispositivos han sido adquiridos con Fondos Europeos para la modernización de los Servicios de atención a víctimas de violencia machista.
- **¿Cuándo recibiré el portátil?** Los envíos están programados hasta el 15 de diciembre de 2023. En estos momentos se están resolviendo algunas incidencias
- **¿Tengo que hacer alguna gestión con el portátil?** Si. Deben remitirnos el albarán firmado a [portatilesproyectoatenpro@femp.es](mailto:portatilesproyectoatenpro@femp.es)
- **¿El portátil tiene alguna configuración específica?** No. La que suelen utilizar en su corporación.
- **¿Quién debe utilizar el portátil?** Deben utilizarlo las trabajadoras sociales que a día de hoy se encargan de dar de alta a las usuarias.
- **He recibido tres portátiles y somos dos trabajadoras sociales. ¿Qué hacemos?** El envío ha sido genérico, repartidos por tramos de población, pueden utilizarlo para otros programas de atención a mujeres.
- **Los Servicios Sociales son Mancomunados/ en Comarca/Diputación/etc. ¿Qué he de hacer con el portátil?** En la FEMP no se dispone de una base de datos específica, por este motivo, se ha centralizado el envío de los equipos en las Entidades Locales. Les rogamos colaboración para la entrega al destinatario final que son quienes realmente presten el servicio.
- **¿Cuándo estará en marcha la plataforma?** A lo largo del año 2024.
- **¿Se impartirá formación sobre la plataforma?** Si, y será telemática.
- **¿Tendré que descargar la plataforma en el portátil?** No. Se accederá a través de la web [www.atenpro.es](http://www.atenpro.es)
- **¿Puedo utilizar el portátil para otro departamento que no sea de la red de centros de Servicios Sociales?** No. El portátil está destinado para los equipos de atención psicosocial que atienden a las usuarias de ATENPRO, y que gestionan las altas, bajas y modificaciones de sus expedientes en el Servicio.
- **¿Cómo realizo las altas de las usuarias a partir de ahora?** De la misma manera. Hasta que no esté implantada al 100% la aplicación en todo el país, no se eliminará la gestión de altas actual.
- **¿He de destinar personal o recursos para la gestión del portátil o de ATENPRO?** No. La gestión seguirá siendo la misma, pero el servicio se modernizará sustituyendo los correos electrónicos por una plataforma de gestión.
- **¿Recepcionar el portátil significa que tiene que haber una persona 24 horas atendiendo a las usuarias?** No. La prestataria del Servicio es la responsable de atender



24 horas (actualmente es Cruz Roja). La entrega del portátil es la garantía de que se podrá utilizar la plataforma online que se está desarrollando para tramitar las altas, bajas, modificaciones, traslados de expedientes, etc.

- **¿Cómo accedo a la nueva aplicación?** La aplicación aún no está accesible para el público, esperamos iniciar su puesta en marcha a lo largo de 2024.

## Nuevo Protocolo

El Servicio ATENPRO amplía su ámbito operativo para prestar servicio a las víctimas de todo tipo de violencia machista con el fin de proteger los derechos de las mujeres y dar cumplimiento al Convenio de Estambul, a la Estrategia Estatal para combatir las Violencias Machistas 2022-2025 y resto de disposiciones normativas. Esto significa que en ATENPRO se atienden a víctimas de:

- Violencia de género (agredidas por sus parejas o exparejas).
- Violencia sexual (Acoso sexual, Abuso sexual, Agresión sexual, trata con fines de explotación sexual, mutilación genital femenina, matrimonio forzado y violencias sexuales cometidas en el ámbito digital).
- Violencia doméstica (Violencia ejercida por hombres del entorno familiar, Crímenes de honor).
- Otras formas de violencia machista, como pueden ser aborto forzado, esterilización forzada, anticoncepción forzada.
- Gestación por sustitución.

El inicio del nuevo protocolo es efectivo desde **el 16 de enero de 2024**. A partir de esta fecha todas las solicitudes y trámites deberán realizarse con los nuevos formularios en .pdf disponibles en [www.atenpro.es](http://www.atenpro.es) (autorrellenables)

- **Mi ayuntamiento no está adherido a ATENPRO. ¿Qué tenemos que hacer?** La FEMP pone a disposición de todas las Entidades Locales, el servicio de teleasistencia a víctimas de violencia machista, sin coste para la corporación local. Es una herramienta para las vecinas del municipio que necesiten atención y protección ante una situación de violencia machista. La solicitud de alta para las usuarias se envía desde Servicios públicos de atención a la mujer. El Ayuntamiento pueden solicitar información para la adhesión a ATENPRO en [atenpro@femp.es](mailto:atenpro@femp.es)
- **Mi ayuntamiento ya está adherido al Servicio ATENPRO, con todas las mejoras en el Servicio ¿tengo que volver a adherirme?** No, no es necesario.
- **En mi municipio atendemos a las mujeres desde el Centro de atención a la mujer, no desde los Servicios Sociales.** Cuando nos referimos a centros de Servicios Sociales, lo hacemos en el término general. Toda referencia a los Servicios Sociales municipales se entenderá hecha también a cualquier otra área de actuación en atención a las víctimas,



- independientemente de su denominación según el municipio, zona o comarca donde intervengan (Servicios de Igualdad, Servicios de Acogida, Centro de la Mujer, etc.).
- **Dentro de la entidad local, ¿quién da de alta? ¿quién hace el informe?** El informe y la solicitud de alta en el servicio ATENPRO se hace desde Servicios Sociales/ Servicios de Igualdad o área/servicio con competencias para la atención social a víctimas.
  - **¿Qué pasa si para una usuaria de ATENPRO se acuerdan judicialmente medidas telemáticas de protección?** Se suspendería durante el tiempo que duren las mismas el alta en ATENPRO. Esto responde al interés de gestión óptima de los recursos entendiendo que el grado de gravedad de la situación se ha elevado.
  - **¿Qué sucede cuando una víctima de ATENPRO cambia de municipio?** Se trasladará el expediente a los servicios sociales del nuevo lugar de residencia.
  - **¿Cómo puedo saber si mi Ayuntamiento está adherido, bien de manera individual o a través de la mancomunidad, Diputación, según el caso?** Consultando en la entidad supramunicipal pertinente.
  - **¿En qué consisten los servicios que se prestan desde ATENPRO?** El servicio se basa en la entrega de dispositivos ATENPRO. Las usuarias pueden ponerse en contacto con un Centro de atención atendido por personal especializado a través del dispositivo facilitado bien para una llamada de comunicación normal en la que será atendida, escuchada y asesorada o para una llamada de emergencia que implicará la movilización de los recursos pertinentes. De igual modo se establecen llamadas a las usuarias programadas de carácter preventivo con comunicaciones de control técnico y comunicaciones de acompañamiento y atención.
  - **Cuáles son los perfiles que accederían por Alta extraordinaria.**
    1. Menores de edad que cumplen los requisitos.
    2. Hijos e hijas de 12 a 17 años.
    3. Personas con discapacidad que conviven con la usuaria.
    4. Hijos e hijas de 18 A 25 años que dependen de la madre.
    5. Otras situaciones excepcionales no contempladas anteriormente a valorar por la Comisión de seguimiento FEMP-DGVG.
  - **Violencia de hijos adultos a las madres.** Podrán solicitar el alta en el servicio ATENPRO, siempre que NO haya convivencia.
  - **Víctimas que no quieren recibir ningún recurso específico de violencia de género.** No se podría tramitar su alta en el servicio. Es condición indispensable la aceptación de las normas de funcionamiento. Se tendrá que hacer un esfuerzo extra para convencer de la utilidad y necesidad de utilizar todos los recursos.



- 
- **Datos encriptados.** El nombre y apellidos de las usuarias deberá ir encriptado (con sus iniciales).
  - **El servicio ATENPRO se solicita solamente a través de los servicios sociales NO de la Policía Local.**
  - **Usuaría que vuelve con el agresor.** En este caso, dejaría de cumplir los requisitos y causaría baja inmediatamente.
  - **Incompatibilidad del Servicio ATENPRO con el dispositivo Cometa.** Con la entrada en vigor del nuevo Protocolo el servicio ATENPRO será incompatible, en todo caso, con una sentencia que disponga la utilización de medios telemáticos para el control efectivo de las medidas de prohibición de aproximación a víctimas de violencia de género y violencias sexuales (apartado 4.2 de Protocolo). No obstante, las usuarias que accedieran al servicio con anterioridad al 16 de enero de 2024, y hubieran compatibilizado ambos dispositivos (Cometa y ATENPRO) podrán mantenerlos y no causaran baja en el Servicio ATENPRO.
  - **Entrega de dispositivos.** La entrega de los dispositivos la hará la entidad gestora del servicio (en estos momentos Cruz Roja) de manera discreta y profesional evitando cualquier situación de victimización secundaria.