



ATENPRO

Atención y protección para víctimas de violencia machista

Servicio de Atención y Protección a Víctimas de Violencia de Género (ATENPRO)



Financiado por
la Unión Europea

NextGenerationEU



Plan de Recuperación,
Transformación y Resiliencia



GOBIERNO
DE ESPAÑA



FEDERACION ESPAÑOLA DE
MUNICIPIOS Y PROVINCIAS



MINISTERIO
DE IGUALDAD

SECRETARÍA DE ESTADO
DE IGUALDAD
Y PARA LA ERRADICACIÓN
DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

DELEGACIÓN DEL GOBIERNO
CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO



Servicio ATENPRO

El Servicio telefónico de Atención y Protección para víctimas de género (**ATENPRO**) es un recurso de la **Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género del Ministerio de Igualdad**, el cual tiene encomendada la gestión a la **Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP)**. La actual adjudicataria del Servicio es Cruz Roja.

ATENPRO es un servicio financiado con los Presupuestos Generales del Estado, que la **FEMP** pone a disposición de las **Entidades Locales** de manera gratuita para dotar a los Servicios Sociales Municipales de herramientas para la lucha contra la violencia machista, con la finalidad de que las mujeres se sientan seguras y acompañadas mientras dure el proceso que les permita poner fin a la situación de violencia y recuperarse de la situación vivida.



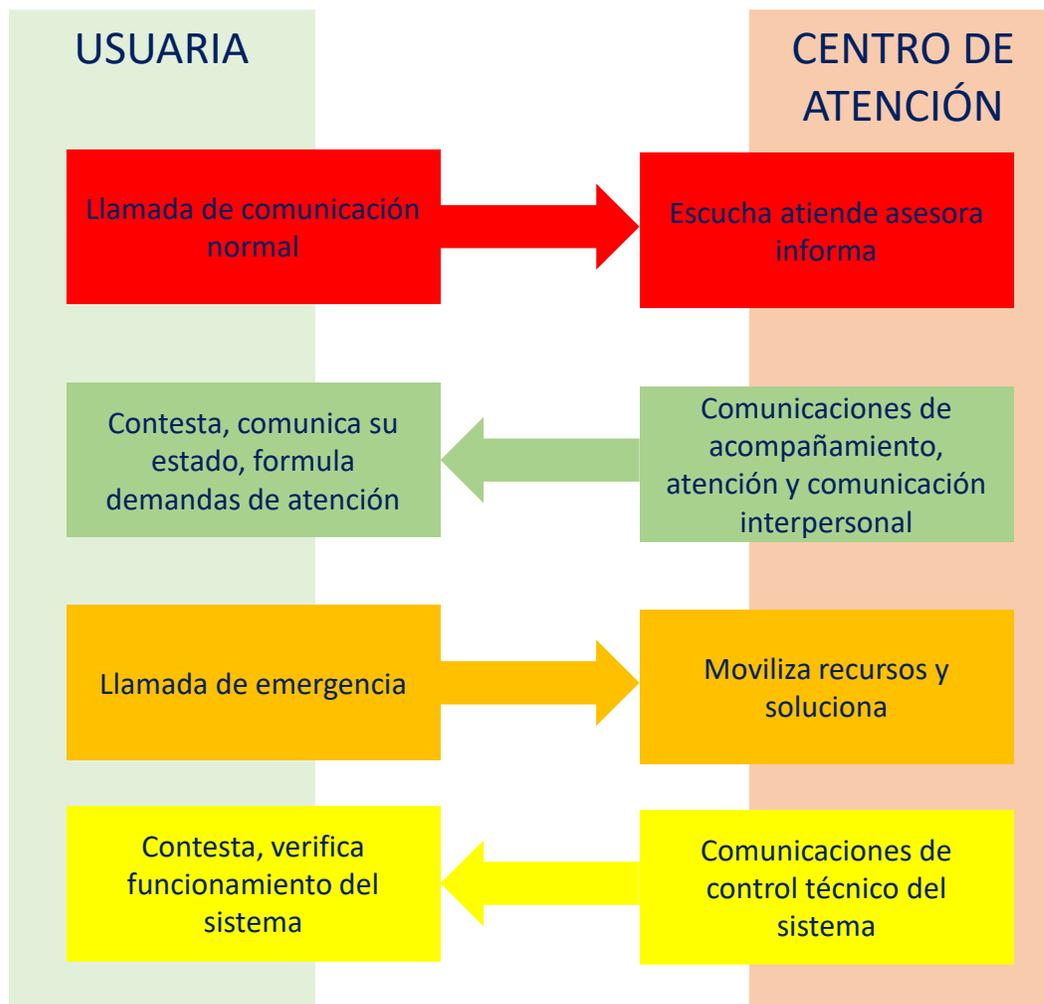
Funcionamiento

Mediante los dispositivos ATENPRO, se proporciona a las mujeres, una atención inmediata y a distancia ante las eventualidades que les puedan sobrevenir durante las 24 horas del día, los 365 días del año y sea cual sea el lugar donde se encuentren.

Las usuarias del Servicio reciben un dispositivo móvil con localizador GPS, de tamaño y forma similar a un móvil de uso normal, configurado de modo que, con sólo pulsar un botón, puede contactar con el Centro de Atención enviando su ubicación y pudiendo mantener una conversación telefónica con personal especializado.

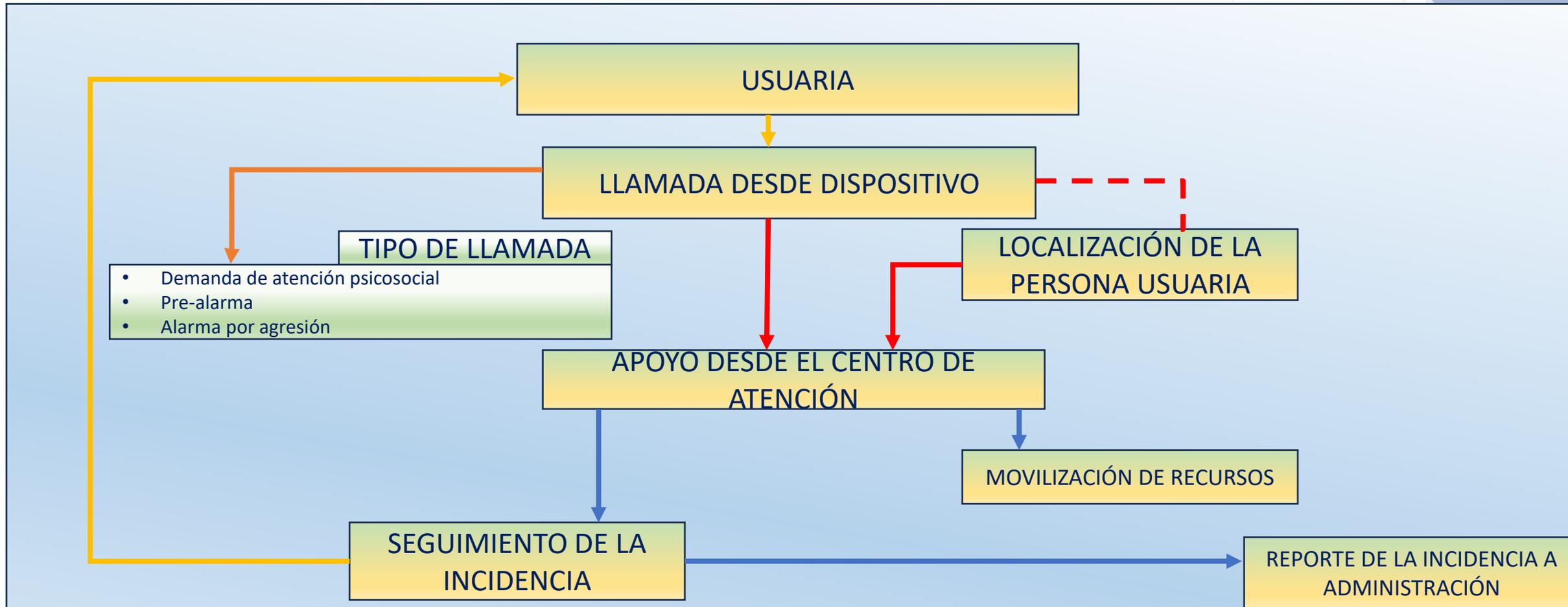


Funcionamiento del servicio





Esquema del Protocolo General de Actuación





Aplicación móvil del Dispositivo ATENPRO



Nuevo Protocolo de actuación del Servicio ATENPRO

Ampliación del servicio a todas las formas de violencia de género.

Cambios en los requisitos de acceso.

Nuevos formularios.

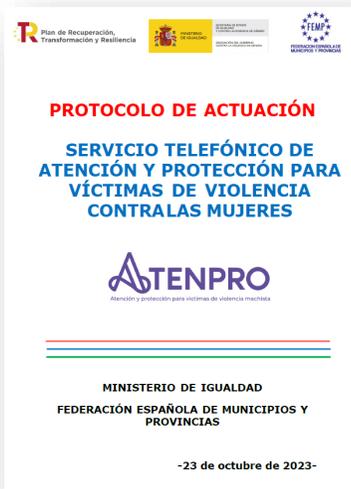


Ampliación del Servicio

El Servicio ATENPRO amplía su ámbito operativo para prestar servicio a las víctimas de todo tipo de violencias machistas, tal y como exige el Convenio de Estambul, rigiéndose por el nuevo Protocolo de Actuación aprobado por el Ministerio de Igualdad y la FEMP el 23 de octubre de 2023.

La FEMP encomienda a Cruz Roja a que continúe con la prestación del Servicio ATENPRO en base a este nuevo Protocolo de Actuación, ampliando las formas de violencia que atiende, para garantizar la cobertura integral y continuidad del Servicio hasta la próxima licitación del servicio.

Se acuerda el inicio de la ampliación para el 16 de enero de 2024.





Incorporación de otras formas de violencia a ATENPRO



Violencia de género

- Violencia de pareja/expareja (LO 1/2004)

Violencias sexuales (fuera de la pareja)

- Violencias sexuales
- Acoso sexual
- Acoso reiterado (stalking)
- Trata y explotación sexual
- Mutilación genital femenina
- Matrimonio forzoso

Violencia en el ámbito familiar (no sexual)

- Violencia ejercida por hombres del entorno familiar
- Crímenes de honor

Otras formas de violencia

- Aborto y esterilización forzosos
- Otras formas de violencia física, psíquica, económica contra las mujeres



Perfiles de usuarias

Alta Ordinaria

Mujer, mayor de edad, víctima de violencia contemplada en el Convenio de Estambul.

Desde la confirmación de la solicitud por parte de Cruz Roja, se realiza la entrega del dispositivo en un **máximo de 7 días naturales**.

IMPORTANTE

En todo caso, para acceder al Servicio hay que aportar el informe de los Servicios Sociales

Alta Extraordinaria

1. Víctima de violencia de entre 12 y 17 años.
2. Hijo/a de usuaria, de entre 12 y 17 años.
3. Hijo/a de usuaria, que tiene entre 18 y 25 años que convive con la usuaria y depende de ella económicamente.
4. Persona con discapacidad que convive con la usuaria y depende de ella económicamente.
5. Otros casos de especial relevancia o no contemplados en apartados anteriores, en los que algún requisito de acceso no se cumpla por circunstancias excepcionales que lo impidan.



Requisitos de acceso generales: ordinarias y extraordinarias

No convivencia con el agresor por el que solicitan el Servicio.

- No convivan ni mantengan relación sentimental con el agresor, en el momento del **alta** y durante **todo** el periodo de atención.
- La EELL debe especificarlo en el informe (modelo I1).

Participar en programas de atención, apoyo, acogida y recuperación integral especializada

- La participación **deberá ser previa** a la solicitud de acceso y **mantenerse durante todo el tiempo** del servicio.
- Entre los programas especializados se incluyen los vinculados a la inmersión cultural, mediación intercultural o aprendizaje del idioma.
- De no existir programas, la atención será prestada por los S. Sociales, de manera presencial y con frecuencia mensual.
- Debe especificarse en el informe (modelo I1).
- Se admiten recursos de carácter privado (validados por S. Sociales).

Aceptación de las normas del Servicio

- Aceptación expresa y cumplimiento de las normas de funcionamiento del Servicio.

Desaparece el requisito obligatorio de la denuncia

!
INCOMPATIBILIDADES
Agresor con dispositivo de control telemático en casos de violencia de género y violencias sexuales.



Requisitos de acceso exclusivos para altas extraordinarias

Acreditar suficiente madurez: la EELL debe indicarlo en el informe.

Consentimiento expreso de quienes ejerzan la patria potestad, acogimiento, tutela o guarda de hecho (exceptuando al agresor): Obligatoria para hijos e hijas menores de 16 años.



Procedimiento de acceso al Servicio

Por vía ordinaria: la EELL lo solicita a la entidad prestataria del Servicio al correo:

servicio.atenpro@cuzroja.es

Por vía extraordinaria: la EELL lo solicita a la FEMP, indicando en el asunto el nombre de la entidad seguido de un guion, y las iniciales (ejemplo: ARANJUEZ – LNT):

atenpro@femp.es

La FEMP valora el grado de cumplimiento de los requisitos de acceso y, en su caso, eleva la solicitud a la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género para su aprobación. (Comisión de Seguimiento Ministerio-FEMP)

Documentación requerida para el Alta y Alta extraordinaria

Las solicitudes deben ir siempre firmadas y selladas

Alta Ordinaria Remitida por la EELL a la prestataria del servicio (Cruz Roja)		
Formularios		Obligatorio
A1	Solicitud de Alta	Sí
A2	LOPD*	Sí
A3	Ficha de datos SIN IDENTIFICACIÓN DEL AGRESOR	Sí
A4	Ficha de recursos	Sí
I1	Informe de la Entidad Local	Sí
	Acreditación de la situación de violencia	No

Alta Extraordinaria remitida por la EELL a la FEMP		
Formularios		Obligatorio
A5	Solicitud de Alta Extraordinaria	Sí
I1	Informe de la Entidad Local	Sí
A6	Autorización a menores	Sí, cuando sean víctimas o hijos/as menores de 16 años

Debe ser **Aprobada** por la **Comisión de Seguimiento (Ministerio-FEMP)**. Enviar a **atenpro@femp.es**

Alta Extraordinaria Aprobada La EELL debe remitir la solicitud a la prestataria del servicio (Cruz Roja)		
Formularios		Obligatorio
A2	LOPD*	Sí
A3	Ficha de datos SIN IDENTIFICACIÓN DEL AGRESOR	Sí
A4	Ficha de recursos	Sí
	Acreditación de la situación de violencia	No

*Firmada por la usuaria, cuando tenga 16 años o más. Cuando sea menor de 16, debe ser firmada por su tutor/a legal.



Permanencia en el servicio

- ❖ La permanencia en el servicio de todas las usuarias se evaluará con carácter anual, **siendo el límite máximo de permanencia de 10 años.**
- ❖ Los 10 años empiezan a contabilizarse para las altas nuevas a partir de la aplicación del Protocolo de Actuación vigente (16 de enero de 2024). Por lo que no aplica a usuarias que estén actualmente en el Servicio.
- ❖ En el momento de puesta en marcha, todos aquellos antiguos expedientes excepcionales (sin denuncia) pasarán a ser expedientes de tipo ordinario.
- ❖ Se modifican los tiempos de aviso desde la prestataria del servicio (Cruz Roja) para la permanencia en el Servicio, dando más tiempo a la Entidad para analizar cada caso. Desde el Servicio, se informará a la EELL la necesidad de valorar la continuidad de una usuaria de alta ordinaria/extraordinaria:
 - **Primer aviso:** 2 meses antes del vencimiento.
 - **Segundo aviso:** 15 días naturales antes del vencimiento.



Baja en el servicio

- ❖ Cuando la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género **tenga conocimiento del incumplimiento por la usuaria de 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 Cruz Roja a tramitar la baja.
- ❖ 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 desde la prestataria del servicio (Cruz Roja).
- ❖ En caso de que la persona usuaria cause **baja por incumplimiento en dos ocasiones**, no procederá solicitar una nueva alta.
- ❖ **Nuevos motivos de baja desde la Entidad Local:**
 - Entidad valora que no es necesaria la continuidad en el Servicio (antes denominada “Caducidad medidas legales y no necesaria la prestación del servicio)
 - Agresor con dispositivo de control telemático
 - Agresor fallecido



Adhesión de Entidades Locales

DATOS DE LA CORPORACIÓN LOCAL SOLICITANTE DE ADHESIÓN AL SERVICIO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN PARA VÍCTIMAS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (ATENPRO)

Nombre de la Corporación Local	
Municipio / Provincia	
Nº de habitantes	
Especificar Adhesión a través de Diputación, Cabildo, Consell o Mancomunidad, excepto CC.AA. uniprovinciales en el caso de tener menos de 20.000 habitantes	
Nombre del responsable político de la Corporación para la gestión del Programa	
Cargo	
Nº de teléfono	
Correo electrónico	
Nombre del responsable técnico de contacto para la gestión del Programa	
Cargo	
Nº de teléfono	
Correo electrónico	
Dirección de correo postal	

OBSERVACIONES:.....

..... a de de dos mil

Fdo.:
Cargo:

1 En caso de que la adhesión sea de una Diputación, Cabildo, Mancomunidad de Municipios, Consello o Consell, adjuntar a la solicitud una relación de los municipios que se adhieren a través de esta Entidad Local

- ❖ Las Entidades Locales que no dispongan del Servicio ATENPRO, pueden adherirse cumplimentando el formulario de adhesión que se encuentra en la web www.atenpro.es y remitiéndolo a la Federación Española de Municipios y Provincias (atenpro@femp.es)
- ❖ No es necesario renovar adhesión para aquellas Entidades Locales que ya están adheridas, pasan automáticamente a estar integradas en este nuevo Protocolo de Actuación.
- ❖ En caso de Entidades Locales menores de 20.000 habitantes, deben adherirse “a través de Diputación, Cabildo, Consell o Mancomunidad, excepto CC. AA uniprovinciales.”
- ❖ Únicamente podría tramitarse su adhesión directa, si nos indican que disponen de recursos locales propios para la atención de mujeres víctimas de violencia, a fin de asegurar la correcta gestión del Servicio, tanto en el nivel de atención a las usuarias como en las cuestiones de carácter administrativo.



Nuevos formularios en vigor

- ❖ Desde la puesta en marcha del nuevo Protocolo, en la web se han puesto a disposición **nuevos formularios** acordes a las nuevas condiciones y requisitos del Servicio, para la Solicitud de Alta, Traslado, Permanencia y Baja.
- ❖ Son de **obligatorio cumplimiento**, de modo que la Entidad Prestadora o, en su caso, la FEMP, puedan confirmar el trámite según lo previsto.
- ❖ Por lo que, en caso de **no utilizarse estos formularios, o no cumplimentarse correctamente, no se podrá realizar la gestión solicitada**, hasta su rectificación.
- ❖ Cuando el formulario tenga que ser cumplimentado manualmente, se exigirá que se utilicen los mismos valores o características que figuran en los desplegados.



Uso de formularios disponibles



1. Alta ordinaria



2. Alta extraordinaria
pendiente aprobación



3. Alta extraordinaria
aprobada



4. Traslado de expediente



5. Confirmación de
permanencia



6. Baja



[Ejemplo práctico de una Solicitud de Alta ordinaria](#)



Campos obligatorios en Altas ordinarias

Solicitud de Alta

- Entidad local adherida de la que depende el expediente.
- Correo electrónico para comunicaciones desde el Servicio.
- Firma y sello, o firma digital

Ficha LOPD

- Firmada por la usuaria cuando tenga 16 años o más.
- Cuando sea menor de 16, firma de su tutor/a legal.

Ficha de Datos

- Datos de la usuaria:** Documento, Fecha nacimiento, Nacionalidad, Discapacidad.
- Nº hijos menores.** Si no tiene, indicar "0".
- Historial de violencia:** Señalar **tipo de violencia y relación.**
- Situación judicial:** Debe reseñarse el estado **ACTUAL** de las medidas penales.

Ficha de Recursos

- Debe figurar al menos un recurso para la movilización en caso de emergencia.

Informe

- Debe utilizarse este modelo y cumplimentar todos los apartados con *.
- Fecha, Centro que lo elabora, motivo, iniciales usuaria.**
- Firma y sello, o firma digital.



Consultas frecuentes sobre el tipo de violencia a reseñar

Violencia en la pareja/expareja

Cuando la relación del agresor con la usuaria es:

- Cónyuge o Pareja
- Excónyuge o Expareja.

Todas las tipologías de violencia en el ámbito de esta relación de pareja actual o pasada: psicológica, física, sexual y/o económica.

Violencia familiar

Ejercida de hombres hacia mujeres en el entorno familiar, excluyendo la violencia de tipo sexual.

RELACIÓN DEL AGRESOR CON LA VÍCTIMA	EDAD DE LA VÍCTIMA	SITUACIÓN DE LA MADRE	TIPO DE VIOLENCIA A RESEÑAR
Padre biológico, adoptivo o padrastro	Menor de edad	Se conoce que la madre es víctima de violencia de género. La madre puede ser usuaria o no.	Violencia de Pareja/ Expareja
	Menor de edad	No se conoce si la madre es víctima de violencia de género.	Violencia familiar
Pareja o expareja madre (y no padre)	Mayor de edad	La madre puede ser o no víctima de violencia de género.	Violencia familiar



Consultas frecuentes sobre el tipo de violencia a reseñar

Violencia en la pareja/expareja

Cuando la relación del agresor con la usuaria es:

- Cónyuge o Pareja
- Excónyuge o Expareja.

Todas las tipologías de violencia en el ámbito de esta relación de pareja actual o pasada: psicológica, física, sexual y/o económica.

Violencia familiar

Ejercida de hombres hacia mujeres en el entorno familiar, excluyendo la violencia de tipo sexual.

Otra violencia física, psíquica y económica

Hace referencia a formas de violencia de tipo físico, psicológico o económico, diferentes a las que aparecen en el listado disponible.

No utilizarlo en violencia de pareja/expareja, violencia familiar u otras situaciones mejor definidas por otras tipologías.



A modo de consulta:

Tipos de violencia y Relación agresor-víctima

Tipos de violencia

- Violencia en la pareja/expareja
- Violencia familiar (excluida sexual)
- Crímenes de honor
- Violencia sexual (fuera de la pareja/expareja)
- Mutilación genital femenina
- Matrimonio forzoso
- Acoso reiterado (stalking)
- Acoso sexual
- Trata y explotación sexual
- Aborto y esterilización forzosos
- Otra violencia física, psíquica, económica

Relación agresor

- Cónyuge o pareja
- Excónyuge o expareja
- Padre biológico, adoptivo o padrastro
- Pareja o expareja madre
- Hermano/medio hermano/hermanastro
- Hijo/hijastro
- Abuelo
- Tío
- Otro familiar
- Cuidador
- Amigo
- Vecino
- Compañero de trabajo o de estudios
- Compañero de piso
- Explotador sexual, proxeneta
- Cliente sexual.
- Otro conocido
- Desconocido



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU

TR Plan de Recuperación,
Transformación y Resiliencia



Pueden descargarse el **nuevo protocolo** y los **nuevos formularios**
del Servicio en www.atenpro.es

