

## 1. Disposiciones generales

### CONSEJERÍA DE IGUALDAD, POLÍTICAS SOCIALES Y CONCILIACIÓN

*Decreto 96/2021, de 23 de febrero, de creación de la Ventanilla única para la atención a las víctimas de violencia de género.*

La Constitución Española, en su artículo 1.1, propugna como valor superior del ordenamiento jurídico la igualdad. En este sentido, el artículo 9.2 establece la obligación de los poderes públicos de promover aquellas condiciones, que hagan reales y efectivas la libertad e igualdad de todas las personas y de los grupos en que se integran, así como remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud. La jurisprudencia ha identificado los preceptos constitucionales que se vulneran con la violencia de género, tales como el derecho a la dignidad de la persona y al libre desarrollo de su personalidad, recogido en el artículo 10.1, el derecho a la vida y a la integridad física y moral, con interdicción de los tratos inhumanos o degradantes, reconocido en el artículo 15, así como el derecho a la seguridad, establecido en el artículo 17, quedando también afectados los principios rectores de la política social y económica, que se refieren a la protección de la familia y de la infancia.

La Comunidad Autónoma de Andalucía asume en su Estatuto de Autonomía un firme compromiso respecto a la erradicación de la violencia de género. Así, el artículo 10.1 establece que la Comunidad Autónoma promoverá las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas, y removerá los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud, a cuyos efectos adoptará todas las medidas de acción positiva que resulten necesarias. El artículo 16 reconoce que las mujeres tienen derecho a una protección integral contra la violencia de género, que incluirá medidas preventivas, medidas asistenciales y ayudas públicas. Por último, el artículo 73.2 prevé que corresponde a la Comunidad Autónoma de Andalucía la competencia compartida en materia de lucha contra la violencia de género, la planificación de actuaciones y la capacidad de evaluación y propuesta ante la Administración central. En este sentido, podrá establecer medidas e instrumentos para la sensibilización sobre la violencia de género y para su detección y prevención, así como regular servicios y destinar recursos propios para conseguir la protección integral de las víctimas que han sufrido o sufren este tipo de violencia.

En desarrollo de estas competencias, la Ley 13/2007, de 26 de noviembre, de medidas de prevención y protección integral contra la violencia de género, se ha convertido, desde su aprobación, en el marco normativo regulador de las actuaciones de los poderes públicos en materia de violencia de género, mediante el impulso y ejecución de medidas de prevención y de protección integral a las víctimas que se encuentren en esa situación, así como de sensibilización, educativas, formativas, de detección, atención y recuperación y todas las que resulten necesarias. A efectos de esta ley, se entiende por violencia de género aquella que, como consecuencia de una cultura machista y como manifestación de la discriminación, la situación de desigualdad y las relaciones de poder de los hombres sobre las mujeres, se ejerce sobre éstas por el hecho de serlo y que se extiende como forma de violencia vicaria sobre las víctimas que se contemplan en la ley. Por su parte, el artículo 57.bis recoge específicamente que la Administración de la Junta de Andalucía establecerá un sistema único de atención a las víctimas de violencia de género que permita dar una respuesta integral a las mismas, denominado ventanilla única para atención a las víctimas de la violencia de género. A tales efectos, los poderes públicos adoptarán las medidas necesarias para garantizar la cooperación, la coordinación interinstitucional y el trabajo en red, facilitando la interconexión de los sistemas de atención, protección y seguridad.

La puesta en marcha de esta herramienta además de permitir una actuación integral y coordinada de la Administración autonómica en materia de violencia de género, ofrecerá un mejor servicio a la ciudadanía al facilitar y simplificar el acceso a la información, y en particular a las víctimas para la realización de trámites en esta materia.

De acuerdo con lo dispuesto en el apartado 1 del artículo 11 del Decreto del Presidente 6/2019, de 11 de febrero, por el que se modifica el Decreto del Presidente 2/2019, de 21 de enero, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías, corresponden a la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación las competencias relativas a Violencia de Género que no guarden relación directa con la Administración de Justicia. Así mismo, en el apartado 2 se adscribe a dicha Consejería el Instituto Andaluz de la Mujer. Por otro lado, en el artículo 5, apartado i), del Decreto 106/2019, de 12 de febrero, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, se atribuye al Instituto Andaluz de la Mujer, la planificación, elaboración, desarrollo, coordinación, promoción de iniciativas e impulso de las actuaciones y planes de violencia de género previstos en la Ley 7/2018, de 30 de julio, por la que se modifica la Ley 13/2007, de 26 de noviembre, de medidas de prevención y protección integral contra la violencia de género.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 129.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el presente decreto se dicta de acuerdo con los principios de buena regulación. Así, la norma es respetuosa con el principio de necesidad, ya que la erradicación de la violencia de género es una prioridad absoluta en la Administración de la Junta de Andalucía, que se aborda transversalmente en todas las áreas de actuación. En el conjunto de la Administración autonómica existen numerosos recursos relacionados con la violencia de género que, actualmente, se encuentran disponibles para la sociedad a través de cada Consejería o entidad instrumental. En este sentido, se hace necesario organizar estos recursos en un único sistema de acceso dirigido a la ciudadanía en general, y a las víctimas en particular, que requieran información, asesoramiento o la realización de trámites en materia de violencia de género. Por ello, la creación de la Ventanilla única para la atención a las víctimas de violencia de género implicará, asimismo, una mayor eficacia en la prestación de los servicios en esta materia, puesto que se facilitan las relaciones de la ciudadanía con la Administración autonómica, acercándoles dichos recursos de forma fácil y accesible. Del mismo modo, con este sistema de atención integral a las víctimas de violencia de género se consigue una mayor eficiencia en la gestión de los recursos públicos.

Asimismo, se cumple el principio de proporcionalidad, siendo necesaria una disposición normativa de carácter general para articular el sistema que va a centralizar todos los recursos y trámites existentes en la Administración de la Junta de Andalucía y sus entes instrumentales en materia de violencia de género.

Igualmente, se cumple el principio de seguridad jurídica con el presente decreto, ya que respeta el ámbito competencial establecido por la Constitución Española y por el Estatuto de Autonomía para Andalucía.

Por último, y a tenor de lo dispuesto en la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía, y en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, se ha posibilitado el acceso a los documentos propios del proceso de elaboración de la norma así como la participación activa de sus potenciales destinatarios.

En su virtud, a propuesta de la Consejera de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, de conformidad con los artículos 21.3 y 27.9, de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, y del artículo 57 bis de la Ley 13/2007, de 26 de noviembre, de medidas de prevención y protección integral contra la violencia de género, de acuerdo con el Consejo Consultivo de Andalucía, y previa deliberación del Consejo de Gobierno, en su reunión del día 23 de febrero de 2021,

**DISPONGO****CAPÍTULO I****DE LA VENTANILLA ÚNICA PARA LA ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO****Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.**

1. El presente decreto tiene por objeto la creación e implantación de un sistema integral de atención virtual destinado a la ciudadanía en general y, en especial, a las víctimas de violencia de género que se determinan en el artículo 1.bis de la Ley 13/2007, de 26 de noviembre, de medidas de prevención y protección integral contra la violencia de género, denominado Ventanilla única para la atención a las víctimas de violencia de género (en adelante «Ventanilla única»), así como la creación de una Comisión Técnica para su seguimiento y evaluación.

2. En el marco de este decreto, se entiende por Ventanilla única la herramienta telemática que centraliza el acceso al conjunto de recursos existentes que la Administración de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales, a las que se refiere el artículo 1.1 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, ponen a disposición de la ciudadanía en materia de violencia de género.

3. Lo dispuesto en este decreto será de aplicación a la Administración de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales.

**Artículo 2. Objetivos.**

La Ventanilla única tendrá los siguientes objetivos generales:

- a) Informar, asesorar y atender de forma integral en materia de violencia de género a la ciudadanía en general, y a las víctimas de violencia de género en particular.
- b) Coordinar los servicios y recursos que ofrece la Administración de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales en materia de violencia de género.
- c) Favorecer la coordinación y cooperación entre la Administración de la Junta de Andalucía y el resto de Administraciones Públicas en materia de violencia de género.
- d) Promover la sensibilización y concienciación ciudadana en materia de violencia de género.

**Artículo 3. Contenidos generales de la Ventanilla única.**

1. La Ventanilla única incorporará, de modo fácil y accesible, los trámites procedimentales, servicios y prestaciones de que dispone la Administración de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales en materia de violencia de género. Adicionalmente podrán incorporarse, a modo informativo, otros recursos aplicables a esta materia del ámbito de otras Administraciones Públicas.

2. Dicha Ventanilla única contará con dos niveles de acceso: un acceso general, disponible para toda la ciudadanía, y un acceso restringido para personas físicas o jurídicas usuarias registradas.

3. El acceso general tendrá carácter público y abierto, no requerirá registro y permitirá disponer de la información sobre los recursos existentes en materia de violencia de género.

4. La Ventanilla única incorporará mecanismos de navegación segura en sus distintos niveles de acceso.

**Artículo 4. Contenidos restringidos de la Ventanilla única.**

1. El acceso restringido a la Ventanilla única permitirá a la personas usuarias registradas acceder a su área privada, donde podrán solicitar servicios y prestaciones, disponer de información personal, consultar los trámites realizados y hacer un seguimiento del estado de los mismos.

2. El acceso al área privada se realizará teniendo en cuenta lo dispuesto en el Capítulo II del Título I de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

3. La Administración de la Junta de Andalucía adoptará las medidas necesarias respecto al tratamiento de datos personales de acuerdo con la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal, así como con lo establecido en el artículo 28 de la Ley 13/2007, de 26 de noviembre, para garantizar la confidencialidad de la información.

Artículo 5. Competencia y atribuciones.

1. Corresponde al Instituto Andaluz de la Mujer la dirección y gestión de la Ventanilla única.

2. Asimismo, le corresponden las siguientes atribuciones:

a) La administración, el seguimiento y la evaluación del funcionamiento de la Ventanilla única.

b) El control de los recursos disponibles en la misma, mediante la validación de las actualizaciones de contenido incluidas por las Consejerías y entidades instrumentales en el ámbito de sus competencias en materia de violencia de género, permitiéndose, así, las nuevas incorporaciones de recursos a la Ventanilla única.

c) La realización de una evaluación anual que analice el progreso de la Ventanilla única, orientada a la mejora continua, impulso y avance de la misma.

d) La formulación de iniciativas y recomendaciones para la mejora de la información general a la ciudadanía en materia de violencia de género, así como de los recursos de atención a las víctimas ofrecidos por la Ventanilla única.

Artículo 6. Actualización de contenidos.

1. Cada Consejería y entidad instrumental de la Administración de la Junta de Andalucía, será responsable de mantener actualizados en la Ventanilla única los recursos de que disponga a favor de la ciudadanía en materia de violencia de género.

2. Asimismo, tendrán la obligación de integrar en la Ventanilla única los sistemas de información que implementen los servicios y procedimientos vinculados a la atención de actuaciones contra la violencia de género de manera que permita a las personas usuarias registradas realizar su tramitación de forma telemática, así como la consulta del estado en que se encuentran.

## CAPÍTULO II

### DE LA COMISIÓN TÉCNICA PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA VENTANILLA ÚNICA

Artículo 7. Comisión Técnica para el seguimiento y evaluación de la Ventanilla única.

1. Se crea la Comisión Técnica para el seguimiento y evaluación de la Ventanilla única, adscrita al Instituto Andaluz de la Mujer.

2. Dicha Comisión Técnica tendrá su sede en el Instituto Andaluz de la Mujer.

Artículo 8. Naturaleza y competencias.

1. La Comisión Técnica para el seguimiento y evaluación de la Ventanilla única es un órgano colegiado de seguimiento y análisis de los recursos y servicios ofrecidos en la misma. Dicha Comisión Técnica tendrá carácter interdepartamental.

2. Corresponderá a la Comisión Técnica garantizar la coordinación, actualización continua y efectividad de los recursos y servicios que se ofrecen a la ciudadanía a través de la Ventanilla única.

**Artículo 9. Composición.**

1. La Comisión Técnica para el seguimiento y evaluación de la Ventanilla única, estará integrada por los siguientes miembros:

a) La Presidencia: Corresponderá a la persona que ostente la dirección del Instituto Andaluz de la Mujer.

b) Vocalías: Estarán integradas por personas funcionarias de carrera con nivel mínimo de Jefatura de Servicio de cada una de las Consejerías con competencia en las siguientes materias:

1.º Educación.

2.º Salud.

3.º Administración Local.

4.º Políticas Sociales.

5.º Violencia de género que guarde relación directa con la Administración de Justicia.

6.º Asistencia a víctimas.

7.º Empleo.

8.º Vivienda.

9.º Tecnologías de la información y de la comunicación, una por el área de administración electrónica y otra por el área de tecnologías de la información para transparencia, gobierno abierto y Portal de la Junta de Andalucía.

10.º Así mismo, contará con una vocalía el Instituto Andaluz de la Mujer, que deberá reunir los mismos requisitos establecidos para las vocalías de las referidas Consejerías.

c) La Secretaría de la Comisión Técnica, que actuará con voz y voto, será designada por resolución de la persona titular de la dirección del Instituto Andaluz de la Mujer, entre personas funcionarias de carrera del grupo A adscritas a dicho Instituto.

2. Las personas titulares de las vocalías, y sus suplentes serán nombradas y separadas por resolución de la persona titular de la dirección del Instituto Andaluz de la Mujer, a propuesta de las personas titulares de las Consejerías con competencias en las respectivas materias. El mandato de las personas titulares de las Vocalías será de cuatro años, prorrogable automáticamente por periodos de igual duración, salvo que con anterioridad al transcurso del plazo inicial o de cualquiera de sus prórrogas, se hubiera producido el cese. En todo caso la permanencia de las personas nombradas para cada vocalía estará vinculada al puesto de trabajo exigido para dichas vocalías. En los nombramientos deberá tenerse en cuenta el principio de representación equilibrada de hombres y mujeres previsto en el artículo 11.2 de la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía.

**3. Régimen de suplencias.**

En los casos de vacante, ausencia, enfermedad u otra causa legal, la persona titular de la presidencia será sustituida por la persona titular de aquella vocalía que corresponda a la Consejería según el orden de prelación de Consejerías que esté vigente.

En los mismos supuestos, las personas titulares de las vocalías serán sustituidas por las correspondientes suplencias, en las que deberán concurrir los mismos requisitos previstos para sus titulares.

En los casos de vacante, ausencia, enfermedad u otra causa legal, la persona que ejerza la Secretaría será sustituida por otra persona funcionaria de carrera del mismo grupo y adscrita al Instituto Andaluz de la Mujer.

**Artículo 10. Funciones.**

A la Comisión Técnica para el seguimiento y evaluación de la Ventanilla única, le corresponderán las siguientes funciones:

a) Servir de instrumento para la coordinación continua y el trabajo multidisciplinar entre las Consejerías y entidades instrumentales que la componen.

b) Garantizar la actualización de los servicios y recursos disponibles para la lucha contra la violencia de género.

c) Elaborar los protocolos de funcionamiento adecuados con relación a la incorporación de nuevos recursos o trámites a la Ventanilla única, así como para la modificación o eliminación de los que hayan quedado obsoletos.

d) Cooperar con el Instituto Andaluz de la Mujer en el seguimiento y evaluación de la Ventanilla única.

e) Interpretar y resolver las dudas que fuesen elevadas a la Comisión Técnica por los miembros de la misma.

f) Remitir al Instituto Andaluz de la Mujer cuantas propuestas de mejora se consideren oportunas.

#### Artículo 11. Funcionamiento de la Comisión Técnica.

1. La Comisión Técnica se podrá constituir, convocar, celebrar sus sesiones, adoptar acuerdos y remitir actas, tanto de forma presencial como a distancia, salvo que su reglamento recoja, expresa y excepcionalmente, lo contrario.

2. La Comisión Técnica se reunirá previa convocatoria de la persona titular de la Secretaría, por orden de su Presidencia, de forma ordinaria, al menos, dos veces al año.

Excepcionalmente, podrán convocarse sesiones extraordinarias a petición de la persona titular de la Presidencia o a propuesta de, al menos, un tercio de los miembros que la componen.

3. Salvo que no resulte posible, las convocatorias serán remitidas a los miembros de la Comisión Técnica a través de medios electrónicos, con una antelación mínima de cinco días a la celebración de la sesión, haciendo constar en la misma el orden del día, las condiciones en las que se va a celebrar la sesión, el sistema de conexión y, en su caso, los lugares en que están disponibles los medios técnicos necesarios para asistir y participar en la reunión. Asimismo, junto con la convocatoria se remitirá la documentación necesaria para la deliberación, cuando sea posible.

Dentro del citado plazo de cinco días, las personas titulares de las vocalías podrán consultar, en el supuesto de que no se hubiera acompañado a la convocatoria, la documentación de los asuntos que integren el orden del día, que deberá estar puesta a disposición de los miembros en la sede del órgano.

4. Para la válida constitución de la Comisión, a efectos de la celebración de las sesiones, deliberaciones y toma de acuerdos, se requerirá la asistencia, presencial o a distancia, de las personas titulares de la Presidencia y la Secretaría, o en su caso de quienes les suplan, y la de la mitad, al menos, de las personas titulares de las Vocalías o, en su caso, de quienes les suplan.

5. Los acuerdos se adoptarán por mayoría de votos, correspondiendo a la persona titular de la Presidencia dirimir los empates. Cuando se asista a distancia, los acuerdos se entenderán adoptados en el lugar donde tenga la sede el órgano colegiado.

6. El funcionamiento de la Comisión Técnica será atendido con los medios materiales y recursos humanos que le facilite el Instituto Andaluz de la Mujer.

7. De conformidad con lo previsto en el artículo 18.2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, cuando se hubiese optado por la grabación de las sesiones celebradas o por la utilización de documentos en soporte electrónico, deberán conservarse de forma que se garantice la integridad y autenticidad de los ficheros electrónicos correspondientes y el acceso a los mismos por parte de los miembros del órgano colegiado.

#### Artículo 12. Régimen jurídico de la Comisión Técnica.

1. La Comisión Técnica, además de por las disposiciones contenidas en este decreto, se regirá por lo dispuesto en la sección 1.ª del capítulo II del título IV de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, y en la subsección 1.ª de la sección 3.ª del capítulo II del título preliminar de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, en lo relativo al funcionamiento del órgano colegiado.

2. La Comisión Técnica podrá completar su estructura interna y funcionamiento, mediante la aprobación de su reglamento interno.

Disposición adicional única. Implantación de la Ventanilla única.

La implantación de la Ventanilla única se desarrollará en dos fases. La primera fase tendrá carácter informativo, de manera que desde dicha Ventanilla pueda accederse a la información relativa a los recursos disponibles en materia de violencia de género de la Administración de la Junta de Andalucía. La segunda fase, de carácter instrumental, implementará los procesos necesarios para la realización de actuaciones y la tramitación de prestaciones relacionadas con los recursos existentes para la atención a las víctimas de violencia de género. La integración de los sistemas de las diferentes Consejerías y entidades instrumentales se realizará en el período máximo de dieciocho meses desde la implantación de la primera fase.

Disposición final primera. Desarrollo y ejecución.

Se faculta a la persona titular de la Consejería competente en materia de violencia de género que no guarde relación directa con la Administración de Justicia para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo de lo previsto en este decreto y a la persona titular de la dirección del Instituto Andaluz de la Mujer para dictar cuantas resoluciones e instrucciones sean necesarias para su ejecución.

Disposición final segunda. Entrada en vigor.

El presente decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Ronda, 23 de febrero de 2021

ROCÍO RUIZ DOMÍNGUEZ  
Consejera de Igualdad, Políticas Sociales  
y Conciliación

JUAN MANUEL MORENO BONILLA  
Presidente de la Junta de Andalucía