



4 El trabajo social y la violencia de género

MANUALES PARA EL ABORDAJE PROFESIONAL INTEGRAL DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

4

El trabajo social y la violencia de género

© **Instituto Andaluz de la Mujer**

Edita: Instituto Andaluz de la Mujer. Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación.

<http://www.juntadeandalucia.es/institutodelamujer/>

Redacción

Juan Ignacio Paz Rodríguez

Rosa Martínez Perza

Juan Luis Marrero Gómez

Mercedes Alconada de los Santos

María del Pilar Gila Ordóñez

Nazaret Pérez Gómez

Rocio Tirado Gonzalez

Coordinación: Juan Ignacio Paz Rodríguez

Diseño y producción: albantacreativos.com

Depósito legal: SE 1183-2022

Índice

1. INTRODUCCIÓN	7
2. LA VIOLENCIA DE GÉNERO Y EL PROCESO METODOLÓGICO DE INTERVENCIÓN DESDE EL TRABAJO SOCIAL	8
3. EL DIAGNÓSTICO SOCIAL	9
3.1. Análisis de necesidades, problemas, centros de interés y oportunidades	9
3.2. Identificación de los factores causales o determinantes, condicionantes y de riesgo	10
3.3. Pronóstico de la situación	11
3.4. Identificación de recursos y prioridades	11
3.5. Establecimiento de estrategias de acción	13
3.5.1. Trabajar con la decisión que la mujer tome	13
4. LA INTERVENCIÓN SOCIAL <i>STRICTO SENSU</i> EN SITUACIONES DE VIOLENCIA DE GÉNERO	15
4.1. La utilización de la técnica del contrato en la intervención en violencia de género	16
4.2. Proceso de derivación desde el Trabajo Social	17
4.2.1. Derivación desde el sistema educativo	19
4.2.2. Derivación desde el Sistema Sanitario	21
4.3. Intervención social en situaciones multiproblemáticas de violencia de género	23
4.3.1. Mujeres víctimas de violencia de género con problemas de drogodependencia	24
4.3.2. Mujeres víctimas de violencia de género inmigrantes	25
4.3.3. Mujeres víctimas de violencia de género con discapacidad	26
5. RECURSOS Y AYUDAS	27
5.1. El servicio integral de atención y acogida a las mujeres víctimas de violencia de violencia de género y menores a su cargo	27
5.1.1. ORDEN de 18 de julio de 2003, por la que se regulan los requisitos materiales y funcionales específicos de los Centros de Atención y Acogida a mujeres víctimas de malos tratos.....	29
5.1.2. ORDEN de 6 de julio de 2009, por la que se aprueba el reglamento de régimen interno de los centros que componen el servicio integral de atención y acogida a mujeres víctimas de violencia de género y menores a su cargo que las acompañen en la Comunidad Autónoma de Andalucía	29
5.1.3. ORDEN de 24 de febrero de 2010, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Servicio Integral de Atención y Acogida a mujeres víctimas de violencia de género y menores a su cargo en la Comunidad Autónoma de Andalucía	30
5.2. Teléfonos de atención y asesoramiento jurídico	30
5.2.1. Servicio telefónico de atención e información 24 horas: 900200999 y el 112	31
5.2.2. Asesoramiento jurídico on-line	31

5.3. Centros Provinciales de la Mujer y Centros Municipales de Información a la Mujer	32
5.3.1. Centros Provinciales de la Mujer	32
5.3.2. Centros Municipales de Información a las Mujeres	34
5.3.3. Intervención psicológica grupal con mujeres víctimas de violencia	34
5.4. Ayudas económicas para las mujeres víctimas de violencia de género	35
5.4.1. Ayudas económicas para mujeres víctimas de violencia de género. (Orden de 7 de julio de 2005, Boja 141 de 21 de julio y Orden 28 de junio de 2016, BOJA 125 de 1 de julio)	35
5.4.2. Ayudas para mujeres víctimas de violencia de género que acrediten insuficiencia de recursos y especiales dificultades para obtener un empleo. (Orden de 23 de febrero de 2021)	36
5.4.3. Ayudas para la atención a mujeres en situación de riesgo de exclusión social y especialmente vulnerables ante la violencia de género (Orden de 24 de septiembre de 2020, Boja 119 de 30 de septiembre)	36
5.4.4. Programa de Renta Activa de Inserción para desempleadas/os con especiales necesidades económicas y dificultad para encontrar empleo. RAI. (Real Decreto 1369/2006 de 24 de noviembre, BOE 290 de 5 de diciembre)	37
5.4.5. Renta Activa de Inserción (Decreto-Ley 3/2017, 19 de diciembre por el que se regula la Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía modificado por la Ley 7/2018 de 30 de julio)	38
5.5. Programas de formación e inserción sociolaboral	38
5.5.1. Programa de inserción sociolaboral para mujeres víctimas de violencia de género (Real Decreto 1917/2008, de 21 de noviembre, BOE 10/12/2008)	40
5.6. Ayudas en el ámbito de la vivienda	42
5.7. Otras prestaciones	42
5.7.1. Ámbito educativo	42
5.7.2. Bonos domésticos	43
5.7.3. Asistencia jurídica gratuita	43
5.7.4. Otras prestaciones de la seguridad social (Real Decreto legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social)	43
BIBLIOGRAFÍA	45

Presentación

La Junta de Andalucía es una administración comprometida con la erradicación de la violencia de género que sufren las mujeres y sus hijas e hijos por ser esta una grave vulneración de sus derechos fundamentales.

Para avanzar en dicha tarea se ha creado desde hace años una red de servicios de atención integral a la violencia de género, reforzándose y ampliándose con la generación de nuevos programas y servicios que dan respuestas a las violencias machistas.

Estos servicios están sostenidos por profesionales que se han convertido en elementos fundamentales y garantes de los derechos de la mujer víctima de Violencia de Género. Estas y estos profesionales requieren una formación especializada que permita que se doten de un conocimiento teórico y práctico y de herramientas y capacidades profesionales para una adecuada atención e intervención integral en el abordaje de los casos de violencia contra la mujer.

La identificación de estas necesidades ha llevado al Instituto Andaluz de la Mujer a impulsar la publicación de estos Manuales para el Abordaje Profesional Integral de la Violencia contra las Mujeres, al ser conscientes de la importancia de una adecuada comprensión y enfoque integral del problema de la violencia, mediante la formación y especialización de las y los profesionales que directamente trabajan con las mujeres, se puede luchar contra esta lacra social.

Consideramos que estos Manuales también van a ser una herramienta muy útil para la formación y sensibilización de las y los profesionales que, desde los servicios no especializados, contribuyen a la erradicación de la violencia detectando, apoyando y acompañando a las víctimas de violencia de género.

Con la publicación de estos manuales, seguiremos dando pasos certeros para garantizar una respuesta a todas las manifestaciones de la violencia, con recursos, programas y servicios específicos adaptados a la situación de cada mujer.

Dedicamos estos materiales a las y los profesionales que trabajan al lado de las víctimas de la violencia de género para que puedan seguir desarrollando la labor de atenderlas y protegerlas adecuadamente.

LAURA FERNÁNDEZ RUBIO
Directora del Instituto Andaluz de la Mujer

1. INTRODUCCIÓN

Las especiales características que envuelven el complicado proceso de la violencia de género, exigen abordar esta lacra social desde una dimensión integral, entendiendo las peculiares condiciones psicológicas, físicas, económicas, y emocionales en las que queda presa la mujer, víctima de violencia, y su descendencia, al convivir con el terror. La gravedad de esta lacra social supera, si cabe, el nivel de persecución de esta como serio atentado a los derechos humanos de las mujeres, elevándolo además a la categoría de craso problema para la salud pública y cívica de la ciudadanía, que padece violencia.

Y ello obliga a tener que tomar medidas desde todos los flancos: desde el sistema jurídico, desde las instituciones educativas, desde la Salud, desde los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, desde los Medios de Comunicación, desde los equipos de profesionales de Trabajo Social y Psicología, sin olvidarnos de la necesaria coordinación y compromiso por parte de las Instituciones, ya fuere a nivel nacional, autonómico o local.

En este sentido, tanto la L.O. 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, como la Ley andaluza 13/2007, de 26 de noviembre, de Medidas de Prevención y Protección Integral contra la Violencia de Género, establecen un conjunto de medidas de intervención integral contra la Violencia de Género, reforzando, especialmente la ley andaluza, el elenco de derechos de las víctimas de violencia. Y ello es así, porque se requiere arbitrar desde lo público, todo tipo de garantías de protección y recuperación integral – además de la sanción y persecución del delito- de las mujeres víctimas de la violencia de género y de sus hijas e hijos, para no perpetrar, desde las instituciones, una segunda forma de violencia.

Asimismo, no podemos olvidar, que junto a las peculiares circunstancias que acompañan al complejo proceso de la violencia de género que, en términos generales, anulan la personalidad de la mujer, -dependiente emocionalmente de su agresor-, así como el enfermizo vínculo traumático o apego paradójico al maltratador, -padre de sus hijas e hijos-, la agresión puede acometerse además sobre mujeres, especialmente vulnerables, como consecuencia de sufrir alguna discapacidad, tratarse de mujeres extranjeras o en riesgo de exclusión social. Todas estas circunstancias, que vienen a agravar más las consecuencias terribles de la violencia, exigen en su intervención perfiles expertos y cualificados en violencia de género e igualdad. Éste es el sentido de este material didáctico que se ha elaborado, y del módulo que se presenta, que descansa, sin duda, en los principios básicos que debe acompañar toda óptima intervención:

1. La apuesta por la sensibilización y concienciación en torno a la necesidad de erradicar las distintas formas de violencia de género y la apuesta por la igualdad efectiva de la ciudadanía.
2. La formación especializada de las distintas personas intervinientes en los procesos de violencia de género, desde las distintas instancias.
3. La implicación equilibrada en el proceso.
4. La importancia de la empatía y la escucha activa de las personas que sufren este tipo de violencia, que por poseer especiales características, deben conocerse y entenderse, sin juzgarlas *a priori*.

En este orden de cosas, las acciones que pueden y deben tomarse desde el Trabajo Social son, sin duda, fundamentales, en todas las fases en las que puede abordarse la Violencia de Género. No solo son ineludibles en las etapas de ayuda a la víctima que está padeciendo o ha padecido violencia de género en el contexto de pareja, esto es, en la actuación y recuperación, sino que resultan indiscutibles en las etapas previas de prevención y detección de esta.

El legislativo, consciente de su innegable protagonismo en todo el proceso de ayuda y recuperación integral de las víctimas de violencia de género, ha activado un paquete de medidas, a nivel nacional y autonómico, donde se configuran los derechos de las mujeres víctimas y se apuesta por la necesidad de abarcar todos los aspectos preventivos, educativos, sociales, asistenciales y de atención posterior que incluye, también, la tutela de los derechos de las y los menores que se encuentran en ese entorno familiar violento, y que son víctimas directas o indirectas de esta violencia de género.

Pero esta tarea, nada menor, requiere de profesionales que tengan conciencia con la igualdad de género, que apuesten, desde su profesionalidad y ética por ella, y que necesitan, para ultimar bien su trabajo, y por adolecer de ella, de la necesaria formación en género.

2. LA VIOLENCIA DE GÉNERO Y EL PROCESO METODOLÓGICO DE INTERVENCIÓN DESDE EL TRABAJO SOCIAL

En líneas generales, los objetivos principales que marcan el trabajo social en situaciones de violencia de género, son:

1. Prevenir.
2. Dar una atención adecuada y eficaz a las mujeres.
3. Evitar la victimización secundaria, reduciendo al mínimo las molestias derivadas de la intervención por parte de diferentes profesionales e instituciones.
4. Promover la iniciativa desde los propios servicios sociales, para no dejar la responsabilidad de su puesta en marcha, de forma exclusivamente, a las mujeres.

Al ser el contexto de la intervención en Trabajo Social, la realización de una entrevista, bien porque la mujer acude al servicio con una demanda, bien porque la o el profesional la cita por alguna cuestión, aquella se convierte en un elemento clave.

La entrevista es una relación donde la/el profesional utiliza conocimientos, técnicas y experiencia para comprender y ayudar a la mujer víctima de violencia, en ella se indaga acerca de los recursos personales y sociales con los que cuenta para hacer frente a las necesidades que se le plantean. Debe ajustarse al ritmo de la mujer en la adopción de decisiones, creando una relación de confianza.

Las actitudes necesarias para desarrollar esta labor son:

- Empatía.
- Individualización.
- Respeto.
- Aceptación.
- Actitud exenta de juicio.
- Secreto profesional.

Una vez establecida la relación de confianza, el proceso de intervención consta de una serie de fases:

- a) El diagnóstico social.
- b) El abordaje de la situación: orientación e intervención en el proceso de construcción de su autonomía y recuperación.
- c) Derivación y seguimiento.

3. EL DIAGNÓSTICO SOCIAL

Siguiendo a Aguilar y Ander – Egg (2001) , se puede definir el diagnóstico social como: “Un proceso de elaboración y sistematización de información que implica conocer y comprender los problemas y necesidades dentro de un contexto determinado, sus causas y evolución a lo largo del tiempo, así como los factores condicionantes y de riesgo y sus tendencias previsibles; permitiendo una discriminación de los mismos según su importancia, de cara al establecimiento de prioridades y estrategias de intervención, de manera que pueda determinarse de antemano su grado de viabilidad y factibilidad, considerando tanto los medios disponibles como las fuerzas y actores sociales involucrados en las mismas (pp. 31 – 32).”

Así mismo, estos autores plantean que, un buen diagnóstico, debe ser:

- Completo: incluyendo toda la información relevante y significativa.
- Claro: excluyendo detalles innecesarios y empleando un lenguaje sencillo y claro, comprensible.
- Preciso: estableciendo y distinguiendo cada una de las dimensiones y factores del problema, brindando información útil para orientar la acción.
- Oportuno: realizándolo en un momento en que pueda ser utilizado para tomar decisiones.

El proceso de elaboración del diagnóstico consta de varias fases:

1. Identificación de las necesidades, problemas, centros de interés y oportunidades de mejora que presenta una situación.
2. Identificación de los factores causales o determinantes, factores condicionantes y factores de riesgo.
3. Pronóstico de la situación, en el futuro mediano e inmediato.
4. Identificación de los recursos y medios de acción, existentes y potenciales.
5. Determinación de prioridades, en relación con las necesidades y problemas detectados.
6. Establecimiento de las estrategias de acción, necesarias para enfrentar con éxito los problemas que se presentan en cada coyuntura.

A continuación, se abordarán, por separado y de forma algo más detallada, cada una de estas fases y su aplicación en la intervención en violencia de género.

3.1. Análisis de necesidades, problemas, centros de interés y oportunidades

En torno al concepto de necesidad humana no existe unanimidad por parte de la doctrina. Aunque la definición más extendida es aquella que la considera como “desarrollo a escala humana”, donde las necesidades humanas se conciben no tanto como carencia, sino como espacios y ámbitos de desarrollo potencial del ser humano. De esta forma, se entiende que las necesidades humanas son universales. Lo que cambia de una sociedad o cultura a otra, son las formas y los medios para satisfacerlas.

En el diagnóstico, deben identificarse cuáles son las necesidades que no pueden ser satisfechas por la persona que está pidiendo ayuda, así como los problemas sociales (relacionados más con los procesos) que aparecen, refiriéndonos, en ambos casos, a su naturaleza (contemplando sus distintas dimensiones), su magnitud y su gravedad. Si bien se parte del hecho de que no existe un perfil general de mujer víctima de violencia de género, es decir, todas las mujeres, sin distinción de edad, clase social u origen étnico, son susceptibles de ser víctimas de este tipo de violencia, según los estudios realizados, confluyen una serie de problemas y necesidades, derivados del propio proceso de violencia, que pueden concitar la intervención de la trabajadora o el trabajador social:

- Pérdida del trabajo y de las oportunidades que se podían haber aprovechado o tiempo para iniciar búsqueda de empleo. Este efecto del ciclo de la violencia, provoca a su vez otros, tales

como la dependencia económica del agresor, el no desarrollo de las posibilidades laborales de las mujeres, baja autoestima, etc.

- Dependencia económica: esta puede derivarse tanto de no contar con un trabajo fuera del hogar, como por la fiscalización y el control de los ingresos que la mujer obtiene, dirigiéndose estos, en muchas ocasiones, a las necesidades del varón (alcohol, drogas o gastos innecesarios) más que al mantenimiento de la familia.
- Pérdida de relaciones sociales y familiares: Forma parte del mismo proceso de violencia y determina que la mujer se sienta cada vez más aislada y sola, quedándose sin referencias para contrastar la información que el agresor le proporciona.
- Pérdida de la vivienda: cuando una mujer decide salir del domicilio, huyendo de una agresión, una de las primeras preguntas que realiza es: ¿A dónde voy? En este punto es importante que la o el profesional del Trabajo Social cuente con información actualizada acerca de la red de acogida, si se decidiera que esa es la mejor opción de alojamiento.
- Dependencia institucional: en muchas ocasiones y debido a algunos de los factores mencionados anteriormente, estas mujeres se caracterizan por una fuerte dependencia institucional, haciendo un uso cíclico de los recursos. Esto puede generar en las y los profesionales ciertas críticas, pero deben comprender los motivos, nada caprichosos, de su actitud.
- Atención a las y los menores víctimas de violencia de género: las consecuencias en las niñas y los niños de la situación de violencia vivida puede dar lugar a una intervención por parte de profesionales. Éstas pueden ser muy diversas y abarcan desde aquellas niñas y niños, en los que no se detectaría tan fácilmente la violencia, porque adoptan un buen comportamiento, aunque se sospeche por otras conductas lo contrario (retramiento, falta de relaciones sociales, falta de concentración en el colegio, etc.); hasta aquellas y aquellos que hacen extensible su situación familiar al colegio, relaciones sociales, etc., utilizando la violencia como fórmula para la resolución de situaciones conflictivas o estresantes.

Estos problemas, que se tendrán en cuenta en función de los indicadores de violencia formulados, pueden motivar la intervención de la trabajadora o trabajador social, quien para elaborar un buen diagnóstico, tiene que analizar la intersección entre las necesidades sociales reales, la demanda expresada y los servicios ofertados.

Una vez confrontadas las demandas, las expectativas y las necesidades, oportunamente priorizadas en función de la gravedad y de la posibilidad real de satisfacerlas, será necesario identificar los factores causales o determinantes, los condicionantes y los de riesgo.

3.2. Identificación de los factores causales o determinantes, condicionantes y de riesgo

En la interpretación de las situaciones de violencia de género hay que tener presente que los factores determinantes o causales están relacionados con la socialización diferencial en función del género que determina unos roles y un ejercicio del poder diferentes para mujeres y para varones, con una consideración social menor para las primeras que para los segundos. Tal y como ya hemos visto, la violencia de género se fundamenta en la desigualdad de género, siendo una de sus expresiones más terribles.

Al mismo tiempo, a la hora de analizar una situación concreta donde aparece violencia de género, hay que tener en cuenta cuáles son los factores condicionantes y los de riesgo. Los primeros se refieren a aquellos que moldean esa situación, entre los que estarían la red de apoyo de la mujer, la trayectoria laboral, su independencia económica o no, la configuración familiar, la edad de las hijas e hijos, etc., todos estos elementos introducen una particularidad a la situación de violencia que se está viviendo, condicionando su respuesta. Los segundos, los factores de riesgo, determinan cómo una misma situación puede ser vivida y, por lo tanto, afrontada de forma diferente, condicionando, así, su posible resolución y las estrategias que deben adoptarse.

La identificación de estos tres niveles de factores (determinantes, condicionantes y de riesgo) vendrá determinada por la formulación del problema o problemas y que condicionarán la interpretación que se haga de los mismos. Por ejemplo, sería conveniente tener en cuenta que una intervención social se puede iniciar a raíz de una demanda y problema concreto, por ejemplo, la escolarización de las y los menores, que, tras el análisis de la situación y el contexto, puede llevarnos a planificar una intervención más amplia, donde esté incluido el problema de la violencia de género.

Estos factores, en el caso de la violencia de género, están relacionados, sobre todo con las herramientas de análisis y capacidad para percibir el riesgo que posean las mujeres víctimas. Por este motivo se torna central trabajar con y desde las decisiones de la mujer e ir construyendo conjuntamente su autonomía. En este proceso de construcción de la autonomía, una herramienta que puede resultar de utilidad es trabajar, mediante la reestructuración cognitiva, una serie de percepciones erróneas que suelen aparecer en torno a la evolución de la situación de violencia de género, tales como:

- Ya no lo volverá a hacer.
- No es tan importante lo que ha sucedido, les pasa a muchas mujeres.
- La situación ya no puede ir a peor, a partir de aquí mejorará.
- Tengo que aguantar por mis hijas e hijos.
- No tengo ningún peligro porque él nunca me ha pegado.
- Él no es capaz de matar ni a una mosca.

En definitiva, en esta fase del diagnóstico se trata de valorar cuáles son los factores que pueden ayudar y que, por el contrario, pueden agravar la situación que se pretende abordar, una vez detectada la existencia de violencia de género.

La siguiente fase del diagnóstico sería el pronóstico, donde, bien mediante la proyección, bien mediante la previsión, se diseña la estrategia de atención social para alcanzar la autonomía de las mujeres, que es el objetivo último.

3.3. Pronóstico de la situación

En este nivel del análisis, se trata de ofrecer una apreciación de cómo se pueden configurar otros escenarios de futuro, ya sea estudiando las tendencias actuales (proyección), o previendo cambios que podrían producirse, tras actuaciones planificadas (previsión).

En el caso de la violencia de género, conocer cuál es el ciclo de la violencia puede ayudar a proyectar cómo evolucionará la situación y establecer al mismo tiempo alternativas que produzcan el cambio, identificando los recursos y medios de acción con los que se dispone.

3.4. Identificación de recursos y prioridades

En este punto, al igual que en los anteriores, trabajará conjuntamente la o el profesional con la mujer víctima de violencia, y se tendrán en cuenta:

- Los recursos propios de la mujer. En la fase diagnóstica hay que tener en cuenta que las mujeres cuentan con recursos propios (habilidades, capacidades personales, recursos alternativos, redes, etc.) que deben ser movilizados para superar la situación de violencia de género. Este aspecto es muy importante porque supone reconocerle a las mujeres una capacidad que, en muchas ocasiones, el agresor les niega.
- Los recursos con los que cuenta la institución, el servicio. En intervención social es fundamental que nos ubiquemos institucionalmente, es decir, que tengamos en cuenta cuál es nuestro contexto de intervención, ya que este determinará la disponibilidad de recursos con que contemos para dar respuesta a la situación de violencia.

- Los recursos comunitarios. Contar con los recursos de la comunidad, sobre todo relacionados con el ámbito asociativo y de sociedad civil, puede ayudar en el proceso de ruptura con la situación de violencia, así como puede facilitar el posterior apoyo que esta necesitará.

Otros recursos sociales. Se hace necesario trabajar de forma coordinada con otros recursos sociales que pueden facilitar la intervención, sobre todo si tenemos en cuenta el carácter multifactorial de las situaciones que se abordan.

Para determinar la disponibilidad de recursos, es útil el cuadro que se presenta a continuación:

Necesidades y problemas identificados	¿Quién puede resolverlos mejor?	¿Qué tipo de atención o ayuda se necesita para resolverlo?	Recursos y medios necesarios	Recursos y medios disponibles

En esta determinación de recursos, en la fase de planificación de la intervención social ante una situación de violencia de género, se recomienda:

- La movilización de los recursos propios de la mujer (redes, recursos personales, habilidades, etc.) contribuye a construir su autonomía y evita el desarraigo que pueden implicar los recursos de acogida.
- Las instituciones donde se insertan las y los trabajadoras sociales cuentan con recursos propios que pueden utilizarse tanto para orientar a la mujer acerca de dónde ir (coordinándose con los recursos especializados de atención a mujeres) como para abordar otras cuestiones que inciden en la situación (salud mental, orientación laboral, entre otros).

El uso de los recursos de los que dispone la comunidad facilita el mantenimiento en su entorno de la mujer y su prole si hubiere, así como pone de manifiesto la corresponsabilidad en la solución del problema, evitando así mismo, la estigmatización de quienes están padeciendo esta situación.

Una vez determinadas las necesidades y los recursos disponibles, se hace necesario establecer una serie de prioridades ya que, generalmente, en las situaciones objeto de diagnóstico, aparecen múltiples problemas, sobre los que no se puede intervenir simultáneamente, tanto porque no corresponden al ámbito competencial del servicio en el que se trabaja, como por la existencia de recursos limitados.

Las preguntas clave para establecer prioridades podrían ser:

- ¿Cuál es el problema más grave? En el caso que nos ocupa no siempre el problema de la violencia de género es el más grave, sobre todo cuando aparece asociado a patologías como salud mental, que impiden la autoprotección de la mujer, o consumo activo de sustancias adictivas, si estas anulan la capacidad de la víctima. Es decir, en los casos de mujeres víctimas de violencia de género con problemáticas añadidas, si estas imposibilitan la intervención para solucionar la violencia de género, habría que intentar paliar, desde el ámbito que corresponda, los otros problemas.
- ¿Qué reportará las mayores ventajas en el futuro? Esto es importante porque de lo que se trata no es solo de resolver los problemas más acuciantes actualmente, sino de lograr un futuro mejor. En este caso, de nuevo, nos remitimos a la valoración del ciclo de la violencia, adecuando la intervención al momento en el que se encuentre la mujer y respetando su proceso.
- ¿Qué necesidades y problemas pueden atenderse con los recursos disponibles? Se trata de ver, desde el servicio donde se ubica el o la trabajadora social, cuáles son los recursos que se le pueden ofertar a la mujer para solucionar su problema. En este punto es central articular la coordinación con los servicios especializados de atención a mujeres para realizar una derivación correcta que evite la victimización secundaria.

- ¿Cuáles son los problemas que más preocupan a la mujer? Trabajar sobre las demandas explícitas y las necesidades sentidas que exprese la mujer sirve como “punto de enganche” para garantizar su permanencia en el servicio y así poder abordar otras cuestiones que la o el profesional ha detectado como relevantes. Un ejemplo podría ser si la mujer reconoce o no la situación de violencia en la que está inmersa y si está preparada para la ruptura.

3.5. Establecimiento de estrategias de acción

En el trabajo y la intervención social se entiende el concepto estrategia como: Las acciones concretas que se realizan con el fin de mantener y orientar un proceso en una determinada dirección, habida cuenta de que en ese proceso se introduce un flujo continuo de cambios, innovaciones y retrocesos. Se distingue la estrategia de la táctica, cuanto esta última se refiere a lo coyuntural y se interesa por responder a las actuaciones de cada momento, mientras que la estrategia apunta a metas y objetivos, centrándose en las operaciones que conducen al proceso total (Ander – Egg, 1996)

En este sentido, para establecer la estrategia apropiada en función del problema, es necesario conocer:

- Sus causas.
- Las razones del comportamiento que pudieran reforzarlo, agravarlo o ser la causa del mismo.
- Los factores contextuales que inciden y/o condicionan el problema.

Todos estos factores se identifican en la elaboración del diagnóstico, siendo necesario, en este punto, ponerlos en relación, analizando los puntos débiles y los puntos fuertes de la situación que se pretende modificar. Una técnica muy útil y de fácil aplicación sería la matriz DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades), refiriéndose las debilidades y fortalezas a las circunstancias internas de la situación, mientras que las amenazas y oportunidades, a las circunstancias externas.

En el establecimiento de estrategias, para la acción, resulta fundamental **trabajar con la decisión que la mujer víctima de violencia de género** tome. Decisión que es difícil y que, normalmente, oscila entre:

- Abandonar el domicilio.
- Regresar a casa, es decir, volver con el presunto agresor.
- Solicitar una orden de protección para que el presunto agresor salga del domicilio.

Por la centralidad que adquiere en el establecimiento de las estrategias de acción la decisión de la mujer, se analizará esta posteriormente, siguiendo la Guía de actuación ante el maltrato doméstico y la violencia sexual para profesionales de los servicios sociales, editada por EMAKUNDE en 2006.

3.5.1. Trabajar con la decisión que la mujer tome

Cualquiera que sea la decisión que se adopte, esta debe ser tomada por la persona afectada. Si bien, las consecuencias deben ser abordadas y verbalizadas por la o el profesional, quien le informará sobre los medios de acompañamiento y de ayuda que se le pueden ofrecer, en función de cuál sea su decisión.

Choice y Lamke, en 1997, formularon un modelo conceptual acerca del proceso de toma de decisiones de la mujer víctima de violencia de género, que puede servir para explicar cuáles son las variables que esta tiene en cuenta. En líneas generales, la decisión acerca de mantenerse en la relación violenta está relacionada con: la satisfacción con la relación, la calidad de las alternativas y las barreras y recursos, tanto personales como institucionales. En todos estos factores puede y debe incidir la intervención la o el profesional del trabajo social es decir, debe influir en la interpretación de la situación (la respuesta a la pregunta: ¿estaré mejor fuera?) y en la capacitación para abandonarla (la respuesta a la pregunta: ¿seré capaz?).

Una vez tomada la decisión nos encontramos ante dos supuestos:

- **Si decide romper con el supuesto agresor.** La ruptura con el agresor no solo conlleva ventajas, sino que también implica dificultades y riesgos que, en muchos casos, dificultan que las mujeres

víctimas de violencia de género tomen la decisión de romper. A las dudas consustanciales que se derivan de cualquier situación de cambio (una mudanza, el cambio de entorno, afrontar en solitario el cuidado de las hijas e hijos, etc.) se añaden la dependencia emocional y los vínculos afectivos con el agresor y las carencias materiales y emocionales que tienen muchas de ellas, derivadas del propio proceso de violencia.

De este modo, si se le proporcionan las alternativas adecuadas (sean de acogida de emergencia o no) y además el proceso de ruptura de la relación de dependencia con el agresor está suficientemente avanzado, las condiciones serían favorables a la ruptura definitiva.

- **Decisión de reemprender la vida en común.** En ocasiones, las mujeres que salen del domicilio conyugal no han tomado la decisión de romper definitivamente su relación con el agresor. Salen para escapar de una situación grave pero, una vez pasado el pico de violencia, deciden regresar y retomar la convivencia. Estas mujeres necesitan un proceso evolutivo de ruptura con la situación de violencia. De esta forma la mujer logra una mayor autonomía basada: en su experiencia con los recursos existentes y su red de apoyo y a través de su propia capacidad de decisión. Todo este proceso conduce a la ruptura con el agresor.

Es fundamental que la o el profesional del trabajo social comprenda y apoye este proceso, al tiempo que trabaja con la mujer la ruptura planificada y diseña con ella las medidas de protección necesarias.

La experiencia lleva a las trabajadoras y trabajadores sociales a pensar que el agresor volverá a recurrir a la violencia, por este motivo es necesario que las y los profesiones informen a la víctima de este riesgo y trabajen con las mujeres los medios de protección, ante posibles agresiones.

El **plan de protección** será distinto según las personas, las situaciones, el lugar donde vivan, la composición de la familia, etc. No obstante, en líneas generales, cabe establecer las siguientes **recomendaciones**:

- **Buscar ayuda:**
 - Saber de memoria los números de emergencias, aprendérselos.
 - Conocer los recursos y cómo intervienen.
 - Identificar a personas solidarias dentro del vecindario.
 - Romper el aislamiento afectivo y social: retomar el contacto con la familia, el entorno, algún grupo o asociación.
- **Medios de seguridad en la casa:**
 - Mejorar la seguridad dentro del hogar: poner una cerradura en alguna habitación que pueda servir de refugio.
 - Tener el teléfono en un lugar accesible.
- **Seguridad de los hijos y las hijas:**
 - Hablar con ellos y ellas de las conductas a realizar durante los episodios de violencia y de lo que deben hacer: avisar a algún vecino o vecina, telefonar, salir con quienes tienen menor edad...
- **Recopilar pruebas de violencia:**
 - Poner en sitio seguro los informes médicos, testimonios, etc., que establezcan las pruebas de la violencia sufrida.
 - Hacer fotos de las marcas dejadas por los golpes.
- **Medidas útiles:**
 - Conservar en sitio seguro (con familiares, amigos, vecinos) los documentos administrativos importantes: libro de familia, DNI y carnet de conducir o pasaporte, tarjeta de residencia, cartilla de la Seguridad Social o documento de sanidad privada, fotocopia de la escritura de la vivienda o del contrato de alquiler, denuncias, sentencias y cualquier documento judicial, partes de lesiones, informes médicos (de la mujer y de su pareja), libretas de ahorros o cuentas corrientes, ropa, medicación, llaves y algo de dinero.

Así, tras el estudio de la situación en que se encuentra la mujer, se realizará una interpretación diagnóstica, esto es, la síntesis de la información, el análisis de los datos, la priorización de los problemas, el establecimiento de los recursos, etc., que nos llevará a la siguiente fase: el abordaje de la situación – problema con la mujer. Destacar que, si bien, a efectos analíticos, se ha procedido a la separación de las distintas fases del diagnóstico, en la práctica todas ellas se dan de forma simultánea y están condicionadas por la premura de la situación que se le presente a la o el profesional.

4. LA INTERVENCIÓN SOCIAL *STRICTO SENSU* EN SITUACIONES DE VIOLENCIA DE GÉNERO

En el marco de intervención en episodios de violencia de género desde el Trabajo Social, el primer paso sería el estudio de la situación, el segundo la interpretación diagnóstica o valoración (aquí se han unido esos dos momentos) y el tercero la intervención propiamente dicha y derivación del caso, si fuera necesario. En este proceso de intervención, recordando los parámetros planteados con anterioridad, resulta central trabajar la construcción de la autonomía de la mujer por lo que habría que proponer las acciones adecuadas en los momentos precisos (si se da una situación de emergencia o no), de la manera más correcta (atención y entrevista respetando el proceso de la mujer y los principios de la intervención) a la situación real de la persona (recursos propios, de la comunidad y recursos sociales).

Por supuesto, el objetivo prioritario de la intervención debe ser salvaguardar la integridad física y mental de la mujer víctima de violencia de género y promover el cambio hacia una situación no violenta.

En el ámbito de la intervención social, podemos consignar distintos tipos de intervención que la persona profesional puede realizar, de forma separada o simultánea, a la hora de abordar una situación de violencia de género:

- Clarificar–apoyar: tiene como objetivo analizar los distintos aspectos de la situación (clarificar) además de ayudar a la mujer a recuperar la confianza en sí misma (apoyar).
- Informar y orientar: el objetivo es proporcionar información y orientación a la mujer de manera que tome sus decisiones en las mejores condiciones posibles.
- Persuadir: el objetivo es modificar la situación de la mujer víctima de violencia de género. Consiste en confrontarla con las consecuencias de sus argumentos y sus actos. Tal y como se planteaba al analizar los factores de riesgo, una forma de modificar las ideas previas con las que la mujer acude al servicio es cuestionarlas (haciéndolas dudar), proponiendo alternativas apropiadas, mediante la “reestructuración cognitiva”. Hablamos de un procedimiento técnico por el que las personas aprenden a cambiar algunas maneras de pensar distorsionadas que les generan malestar, eliminando lo que se llaman pensamientos automáticos. Un ejemplo sería los sentimientos de impotencia y miedo que le provocan a la mujer víctima de violencia de género la creencia en la omnipotencia del supuesto agresor, que pueden desmontarse evidenciando las capacidades y fortalezas que tiene ella, así como las debilidades que él plantea, y que sin duda ella no percibe.

Poner en relación –crear nuevas oportunidades– con el objetivo de ampliar el horizonte relacional de la mujer, así como sus marcos de referencia y permitir su acceso a nuevas experiencias que la enriquezcan y que pongan en cuestión la “normalidad” de la violencia.

Estas funciones se desarrollarán de forma simultánea y contribuirán a ayudar a la mujer a superar la situación de violencia en la que se encuentra. No obstante, un requisito fundamental para que este trabajo sea exitoso sería garantizar la participación de la mujer en todo el proceso. Proponiendo, como técnica más adecuada, la utilización del **contrato**, aspecto que se abordará en el siguiente epígrafe.

4.1. La utilización de la técnica del contrato en la intervención en violencia de género

Siguiendo a De Robertis (2006) podemos afirmar que el “contrato” con la persona usuaria : Trata de confrontar los objetivos y el proyecto de intervención del trabajador social con las y los usuario, de exponer y de negociar conjuntamente las opciones que se imponen a fin de conducir la acción hacia el camino deseado, de prever –sobre esta base contractual– la forma y la duración del trabajo. (p. 186)

Para la autora, el contrato con la persona usuaria no puede ser sino tripartito, establecido entre la institución social, la persona y la o el profesional de Trabajo Social. Esta puntualización es muy importante ya que no se puede olvidar que la pertenencia institucional siempre está y estará presente en la relación con la usuaria o el usuario, marcando también hasta dónde puede intervenir la o el profesional o no.

De esta forma, con la interpretación diagnóstica o valoración que se haya realizado previamente, mediante el contrato (verbal o escrito) lo que se pretende hacer es:

- Establecer objetivos comunes. El contrato permite, así, a la institución, al o la profesional del Trabajo Social y a la mujer víctima de violencia de género, confrontar sus respectivos proyectos, ajustar sus expectativas y sus deseos, y cotejarlos con la realidad de lo que es posible conseguir. Cuando exista disparidad de objetivos entre alguna o algunas de las partes la o el profesional debe tener en cuenta que tiene una responsabilidad con respecto tanto a la institución como a la usuaria. Estas situaciones no son siempre fáciles de resolver, pero hay que tener en cuenta que el objetivo que debe primar es la protección de la víctima y de las personas dependientes, si las hubiera.
- Definir los problemas y las metas que se quieren alcanzar. Tal y como se hacía referencia en la elaboración del diagnóstico, para definir los problemas pueden utilizarse dos puntos de referencia: a) hay que elegir el problema que la mujer siente como vital y por el cual se sentirá motivada y movilizada; b) hay que elegir dedicarse a los problemas cuya solución total o parcial pueda esperarse con un máximo de probabilidades. Así mismo, en el proceso de intervención, deben marcarse metas abarcables, conseguibles, de esta forma, el éxito, por mínimo que sea, será motor de ilusiones y creador de energías nuevas.
- Elaborar el plan de trabajo y estructurarlo en el tiempo. La elaboración del plan de trabajo sigue a la definición de las metas. Se trata de decir lo que se va a hacer, cómo se va a proceder y cómo se van a repartir las tareas.
- En el ámbito de la violencia de género el reconocimiento de la mujer víctima como sujeto y el establecimiento de una relación igualitaria entre ella y la persona profesional (sin obviar el rol de poder en el que se sitúan la o el profesional y la institución) contribuyen a reconstruir la autonomía perdida de la mujer, promoviendo así su recuperación integral.

En función del servicio en el que se ubique el o la profesional del trabajo social, el plan de intervención que se trazará con la mujer, o con esta y las personas dependientes si las hubiera, será diferente dependiendo del caso. No obstante, debido a la especificidad de la problemática que se está abordando, generalmente la intervención requiere la derivación del caso a los servicios sociales especializados de atención a mujeres víctimas de violencia de género, aspecto que, por su centralidad, se abordará en un epígrafe separado.

4.2. Proceso de derivación desde el Trabajo Social

La derivación es una forma más de llevar a cabo la intervención en situaciones de violencia de género, siendo conveniente utilizar una serie de directrices que garanticen la corrección de la derivación. Entre ellas cabe destacar:

- Conocer el sistema de recursos alternativos y/o especializados con que cuenta la red.
- Conocer el recurso al que se deriva: localización, requisitos, funcionamiento, medios de transporte, horarios, etc.
- Brindar información a la mujer en el proceso de derivación e implicarla en el mismo (toma de decisión, alternativas, elección, etc.).
- Realizar una intervención planificada y consensuada, durante todo el proceso, con la mujer y con el/la profesional que la recibirá.
- Coordinarse con los recursos alternativos y/o especializados, contactando con la o el profesional de referencia del Servicio al que se deriva: anuncio, derivación, remisión del informe social o la hoja de remisión.
- Tener en cuenta que la derivación implica también el acompañamiento en todo el proceso.
- Establecer cuáles van a ser los límites de la intervención profesional.
- Conocer el resultado posterior: conformidad de la usuaria, recepción en la institución, asistencia/permanencia, etc.

Por último, para poder realizar una correcta derivación del caso hay que realizar una recogida de información sobre la situación de violencia de género vivida que, como mínimo, debe ser remitida al servicio al que se deriva (junto con la hoja de remisión).

En el modelo de recogida de información, se centran los datos de identificación de la mujer y de sus hijas e hijos, y el relato de la agresión, de la forma más fidedigna posible, así como información básica, para continuar o iniciar la intervención desde servicios sociales especializados, respecto a: interposición o no de la denuncia, solicitud o no de la orden de protección, atención médica recibida y gravedad de las lesiones, si las hubiera, antecedentes de atención en servicios sociales (comunitarios y especializados), etc.

Analizando la evolución de la población atendida desde los servicios sociales, se propone incluir además información relativa a:

- Situación administrativa y nacionalidad de la mujer que se deriva.
- Existencia o no de alguna dependencia, tanto en la mujer como en las hijas e hijos, si los hubiera, que la acompañan.
- Existencia o no de alguna dificultad a la hora de comunicarse: discapacidad auditiva, desconocimiento del idioma, etc.

Existencia o no de alguna dificultad psicomotriz, derivada de la agresión o no.

Por su parte, el **Informe de Remisión**, se centra en la intervención que se ha realizado desde el servicio que se deriva, así como el fin de la derivación. Este último aspecto es relevante, dado que orientará las acciones a emprender por el servicio que reciba a la mujer y personas dependientes, si las hubiera. En este documento se propone la inclusión también de la información relativa al número de personas dependientes, parentesco y edad que acompañan a la mujer en el traslado, y sus características. El fin de toda esta información es que el servicio al que se deriva sepa qué recursos debe preparar.

Se debe tener presente que recabar de forma correcta la información en el inicio, no solo facilita e incrementa la eficacia de la intervención y la utilización correcta de los servicios, sino que también evita o minimiza la **victimización secundaria**, al no tener que repetir una y otra vez su relato.

Formando parte del proceso de derivación, como una función a cumplir por parte de la o el trabajador social, está el **seguimiento** del caso que se ha remitido a otro recurso, en la mayoría de los casos a los servicios especializados en violencia de género. Es muy importante que la o el profesional que ha atendido en primer lugar haga constar en el informe de remisión la evolución del caso, la situación en la que

se encuentran la mujer y las personas dependientes, si las hubiera, y se coordine con la o el profesional que les presta atención en ese momento, sobre todo si se prevé una futura intervención (si se sitúa desde Servicios Sociales Comunitarios).

Es conveniente también establecer una periodización del seguimiento (en la línea de lo contemplado para algunos recursos específicos, como el Servicio Integral de Atención y Acogida), así como los ítems a indagar, registrando toda la información que se genere en la Historia Social.

A continuación, se desarrollan algunas cuestiones relativas a la atención-derivación en situaciones multiproblemáticas de violencia de género, con especial referencia a las niñas y niños. Piénsese, que un o una trabajadora social puede insertarse laboralmente en cualquier subsector del área de Servicios Sociales, entendidos estos desde una perspectiva amplia, que engloba los subsistemas de Salud, Educación, Protección, Seguridad Social, Protección Social, etc. Las funciones que realizan en cada una de estas áreas están determinadas por el servicio concreto en el que se ubiquen (dentro del Sistema Sanitario, por ejemplo, no es lo mismo trabajar en un hospital que en un centro de salud) y el colectivo al que se dirijan (la población en general, colectivos en función de características etarias, colectivos en función de su “problemática”, etc.) No obstante, en líneas generales, los trabajadores y las trabajadoras sociales se encargan de las “cuestiones sociales” que se presenten en su ámbito, siendo también, generalmente, quienes asumen las labores de derivación a otros recursos que se consideren más apropiados para atender una situación problema que no sea competencia de su recurso. Abordar todas las situaciones sería imposible, además de inoperativo ya que el contenido sería reiterativo, es por eso que se va a plantear un procedimiento marco de atención-derivación, señalando algunas especificidades que se consideran relevantes.

En primer lugar, es fundamental **estar en disposición de ver y detectar una situación de violencia**; esto es, permanecer vigilantes ante la posibilidad de que se pueda estar produciendo y que, tal vez esta no haya sido detectada al no haber planteado las preguntas adecuadas, utilizando los indicadores propuestos. En segundo lugar, hay que tener en cuenta que la **prioridad en la intervención debe ser solucionar el problema** que se considere **más grave** en ese momento. Si la mujer acude al servicio en situación de crisis, tras una agresión, lo prioritario será canalizar que le sea prestada la atención sanitaria necesaria, si es pertinente, y articular los mecanismos legales para su protección (instar la interposición de denuncia y la solicitud de la orden de protección). Si nuestra intervención no se da en una situación de crisis, sino que la vivencia de violencia de género emerge en el proceso “normal” de intervención desde el servicio, es recomendable planificar la derivación al recurso especializado en la atención a mujeres y, mientras tanto, intervenir en la capacitación y autonomía de la mujer.

Una vez hechas estas puntualizaciones, se puede definir el siguiente esquema de atención-derivación ante una situación de violencia de género, desde el ámbito del trabajo social:

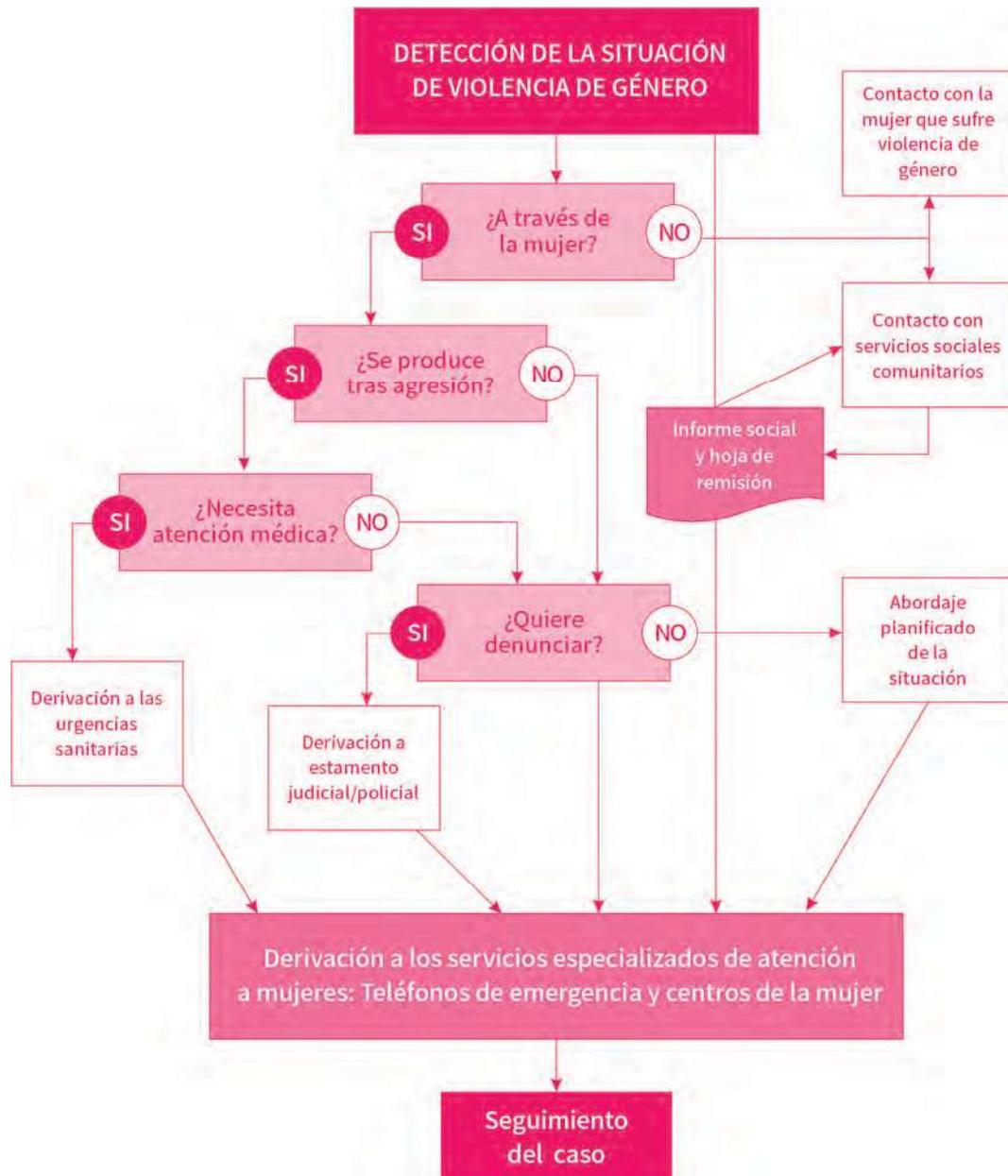


Figura 1: Esquema de atención-derivación ante situación de violencia de género.

Una vez establecido el procedimiento de atención-derivación estándar, habría que contemplar una serie de especificidades:

4.2.1. Derivación desde el sistema educativo

La persona profesional del Trabajo Social se inserta en el sistema educativo bien en los institutos de enseñanza secundaria, dentro del departamento de orientación, bien en un equipo específico, externo a los centros, que proporciona apoyo en los tres niveles de enseñanza (infantil, primaria y secundaria).

Desde cualquiera de estos dos espacios puede detectar una situación de maltrato a las y los menores, que pueden estar moviéndose en un contexto de violencia de género. Los niños y las niñas, esto es, la prole de mujeres víctimas de violencia de género son víctimas también de esa violencia de género, y lo son porque sufren también agresiones directas en muchas ocasiones, porque presencian la violencia del padre hacia la madre y/o simplemente porque viven en un entorno de relaciones violentas y de abuso de poder.

Estos tres niveles de maltrato se manifiestan de diversas formas en el ámbito escolar: conductas violentas, actitud retraída y temerosa ante las personas adultas, bajo rendimiento escolar, conductas inadecuadas para su edad; o demasiado maduras o demasiado infantiles; trastornos emocionales, agotamiento, etc. La combinación de estos y otros indicadores pueden ponernos sobre la pista de la existencia de una situación de violencia de género. En este caso, el o la trabajadora social intervendrá normalmente a demanda del Equipo Directivo de un centro (del que forme parte o no) solicitándole, junto con el resto del equipo y en colaboración con el tutor o tutora, la valoración del caso.

Aquí, al estar implicado un/a menor, el procedimiento de atención - derivación incluiría, junto a la acción de contactar con la madre e intentar derivarla a los servicios especializados de atención a mujeres, la comunicación para la protección del/la menor, siguiendo el procedimiento de actuación ante situaciones de riesgo y desamparo de la infancia y adolescencia en Andalucía (SIMIA), una vez valorada la situación y efectuadas las indagaciones oportunas.

El procedimiento SIMIA se aplica en las situaciones de maltrato imputables a los propios progenitores o personas encargadas del cuidado del menor o la menor en el ámbito familiar, debiéndose utilizar para otras formas de maltrato (violencia entre iguales, acoso escolar, ciberacoso, violencia de género a menores de edad, violencia ejercida sobre el alumnado no conforme con su identidad de género, etc.) lo dispuesto en los protocolos de actuación establecidos por las Consejerías competentes.

El procedimiento SIMIA es de obligado cumplimiento para la totalidad de profesionales que trabajan con la infancia y adolescencia en Andalucía, tanto desde servicios públicos como privados, especialmente de los ámbitos educativo, sanitario, social, policial y judicial, cuando detecten posibles situaciones de riesgo o desamparo. Con este procedimiento se intenta facilitar el entendimiento y la colaboración entre profesionales y agilizar las actuaciones mediante el uso de un lenguaje común, asegurando las intervenciones más adecuadas para el buen trato y bienestar de la infancia y adolescencia en Andalucía.

De este modo, al margen del procedimiento común establecido habría que:

1. Determinar el nivel de gravedad del maltrato a menores, en caso de existir, y cumplimentar un ejemplar de la Hoja de Detección y Notificación del Maltrato Infantil, contemplada en el Sistema de Información sobre Maltrato Infantil en Andalucía (Orden de 30 de julio de 2019 por la que se aprueba el formulario normalizado de la hoja de notificación de posibles situaciones de riesgo y desamparo de la infancia y la adolescencia).
2. Una vez cumplimentada la hoja, que consta de tres ejemplares, el centro educativo conservará para sí el primer ejemplar, correspondiente al servicio o centro notificador, y enviará los dos restantes a los Servicios Sociales de la Corporación Local competente, en el caso de que el maltrato se considere leve o moderado, o bien a la Dirección General de Infancia y Familia (Delegación Provincial de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social), cuando se haya valorado como grave.

Tener en cuenta que, según lo dispuesto en la Orden de 11 de febrero de 2004, por la que se aprueba la publicación del texto íntegro del Procedimiento de Coordinación para la Atención a Menores Víctimas de Malos Tratos en Andalucía, el centro actuará de la siguiente forma, atendiendo a la gravedad de la situación detectada:

- Casos de maltrato leve. Pueden ser resueltos a través de actuaciones planificadas por el propio centro educativo. La dirección lo notificará a los Servicios Sociales de la Corporación Local mediante el envío de la Hoja de Detección y Notificación y del informe realizado sobre el caso, conservando en su poder su propio ejemplar. En estos casos se diseñará un plan de intervención desde el ámbito educativo que aborde la problemática psicosocial con el apoyo y seguimiento de Servicios Sociales y de otros recursos sociocomunitarios.
- Casos de maltrato moderado. La dirección lo notificará a los Servicios Sociales de la Corporación Local mediante el envío de la Hoja de Detección y Notificación del Maltrato Infantil y del informe técnico realizado sobre el caso, para su estudio e intervención; y al Servicio de Inspección Educativa, conservando en su poder su propio ejemplar.

- Casos de maltrato grave. La dirección lo notificará de modo verbal y por escrito al Servicio de Inspección Educativa, a la Delegación Provincial de Asuntos Sociales, y en su caso, al juez de guardia, adjuntando los informes técnicos pertinentes, conservando en su poder su propio ejemplar.
- Casos urgentes. Se efectuará una notificación inmediata a la Delegación Provincial de Asuntos Sociales, Autoridad Judicial o Ministerio Fiscal, además de a todas las instituciones anteriores. Además, se tomarán las medidas oportunas para garantizar la atención que él o la menor requiera: acompañamiento a centros sanitarios, petición de protección policial, etc.

En todos los casos de maltrato, haya sido necesaria o no la intervención de agentes externos al centro educativo, el Equipo Directivo realizará un seguimiento de la situación y de las condiciones en que se encuentre la alumna o el alumno afectado.

En los últimos años, a raíz de la Orden de 20 de junio de 2011, por la que se adoptan medidas para la promoción de la convivencia en los centros docentes, se promueve la promoción de la convivencia a través de la elaboración, desarrollo y evaluación de planes de convivencia, la mediación en la resolución de conflictos y el establecimiento de protocolos de actuación e intervención ante situaciones de acoso escolar, maltrato infantil, situaciones de violencia de género en el ámbito educativo o agresiones al profesorado o al resto del personal de los centros docentes.

Dicha orden recoge modelos de estos protocolos en sus anexos. Concretamente el anexo II hace referencia a la actuación en caso de maltrato infantil. Recoge la tipología de maltrato y la clasificación en cuanto a la gravedad. El protocolo se inicia con la identificación y comunicación a la Administración competente, Autoridad Judicial o Ministerio Fiscal, recoge el acompañamiento médico, la evaluación inicial del caso, la cumplimentación de la Hoja de Detección y Notificación del maltrato infantil y las derivaciones si fueran necesarias. También recoge un protocolo de actuación ante casos de violencia de género en el ámbito educativo (anexo III).

4.2.2. Derivación desde el Sistema Sanitario

La intervención del Trabajo Social en salud tiene un carácter clínico. Por un lado, implica el diagnóstico de la persona enferma y el tratamiento psicosocial en relación con el proceso de salud – enfermedad y, por otro, conlleva la orientación, tanto al resto del equipo sanitario como al/la paciente y su entorno, sobre los recursos sanitarios y sociales adecuados a los objetivos de salud (Ituarte Tellaeché, 1992). El sistema de salud está estructurado en dos niveles de atención: **primaria**, que se desarrolla en los centros de salud por los equipos de atención primaria; y **especializada**, que se desarrolla en los hospitales. Especialmente relevante resulta la labor que profesionales del Trabajo Social puede desarrollar, en materia de prevención primaria, en los centros de salud, ya que son uno de los recursos a los que recurren en primera instancia las mujeres víctimas de violencia de género, recomendándose que se lleve a cabo un “cribado universal” de las mujeres y niñas (preguntar habitualmente a todas las mujeres que atienden sobre si han sido objeto de maltrato sexual o físico) (OMS).

En el año **2008**, se editó el **Protocolo Andaluz para la Actuación Sanitaria ante la Violencia de Género**, adaptación del Protocolo Común para la Actuación Sanitaria ante la Violencia de Género (2007), elaborado en el marco de la Comisión contra la Violencia de Género del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud y editado por el Ministerio de Sanidad y Política Social. En este documento, para facilitar su implantación, se incluyen objetivos específicos sobre atención en violencia de género relacionados en los contratos programa y la cartera de servicios del Servicio Andaluz de Salud, y también se pone en marcha la Red Andaluza de Formación contra el Maltrato a las Mujeres (Red Formma).

En el año 2015 se publicó la segunda edición del Protocolo Andaluz para la Actuación Sanitaria ante la Violencia de Género, con el objetivo de aunar esfuerzos y proporcionar a las y los profesionales de la salud pautas de actuación homogéneas ante los casos de violencia contra las mujeres.

La nueva normativa, las últimas evidencias existentes y la experiencia acumulada en el abordaje de la atención a las mujeres maltratadas en nuestro país hacen necesaria una nueva actualización que se materializa en la tercera edición, en el año 2020.

En este protocolo aparecen reflejados los planes de actuación ante los malos tratos en los servicios sanitarios en los que se recomienda contar con los profesionales del trabajo social de los centros de salud u hospitales para realizar las valoraciones sociales y de riesgo, así como realizar las posibles derivaciones a los recursos especializados.

Recientemente se han constituido los Equipos de Referencia en Salud para la Violencia de Género. Unidades multidisciplinarias (compuestas por profesionales de Psicología, Trabajo Social y Enfermería) para la atención integral a mujeres en situación de violencia de género y a las personas que dependen de ella, enfocados a la detección precoz, la atención integral, la intervención inmediata y la coordinación interinstitucional, dirigidos a favorecer el empoderamiento de las mujeres y el acceso a los recursos psicológicos, económicos, jurídicos y sociales en un plazo no superior a 24 horas, garantizando el acompañamiento continuo de la mujer.

Es conveniente que el colectivo de profesionales del Trabajo social conozca la existencia de este Protocolo, que determina la actuación que debe seguirse en procesos de violencia de género, para el personal sanitario, y que gira en torno a tres fases:



Figura 2. Algoritmo de actuación sanitaria para la detección de situaciones de violencia de género.

1. Detección

- Indicadores de sospecha y factores de riesgo.
- La detección de violencia de género a través de los hijos o hijas menores de edad.
- Recomendaciones generales para la entrevista clínica ante la sospecha de maltrato.

2. Valoración

- Valoración bio-psico-social.
- Valoración de la situación de maltrato: tipo, intensidad y duración.
- Valoración de la fase del proceso de cambio en la que se encuentra.
- Valoración de la seguridad y el riesgo: Situaciones Objetivas de Riesgo y Situaciones de Peligro Extremo.

3. Plan de actuación ante los malos tratos en los servicios sanitarios:

- Plan de atención a la mujer que presenta indicadores de sospecha, pero no reconoce sufrir malos tratos y no se encuentra en situación objetiva de riesgo.
- Plan de atención a la mujer que presenta indicadores de sospecha, pero no reconoce sufrir malos tratos y se encuentra en situación objetiva de riesgo.
- Plan de atención a la mujer que reconoce sufrir malos tratos, pero no se encuentra en peligro extremo.
- Plan de atención a la mujer que reconoce sufrir malos tratos y se encuentra en peligro extremo.

Esto determina que, en la Cartera de Servicios de Atención Primaria del Servicio Andaluz de Salud, a partir del año 2008, se incluya la “atención sanitaria frente a la violencia de género” como atención sanitaria que se oferta a mujeres fundamentalmente, que pretende la detección precoz y la atención en situaciones de maltrato por parte de su pareja o expareja o que haya sospecha del mismo. Incluye asimismo la atención a las hijas e hijos de dichas mujeres. En este servicio, se ofrecerán, entre otros, los siguientes:

- Existencia en el centro de un protocolo con Criterios de inclusión, plan de actuación, seguimiento y criterios de derivación.
- Información a las mujeres sobre:
 - El derecho a presentar denuncia.
 - Existencia de centros específicos para la mujer donde puede ser informada, facilitando la llamada al teléfono de información a la mujer (900 200 999).
 - Posibilidad de derivación a la Unidad de Trabajo Social del Centro Sanitario, para la oportuna intervención.
- Valoración del estado de salud y de situaciones de riesgo: Plan de seguridad. Registro en la Historia de Atención Primaria de las actuaciones de la mujer. Complimentación del Parte Judicial.

Asimismo, en 2008 se finalizó la elaboración del Protocolo de detección e intervención sobre violencia contra las mujeres para las unidades de salud mental comunitarias. Para respaldar esta línea de intervención en el II Plan integral de salud mental de Andalucía (2008 – 2012), tras el análisis de la situación en cuanto a la atención a las víctimas de violencia de género, se extrae como área de mejora la inclusión de la perspectiva de género y la atención integral, donde la atención sanitaria y, en especial, la de salud mental se reconocen como fundamentales.

Las áreas de mejora detectadas se transforman en acciones dentro de las líneas estrategias de intervención del III Plan integral de salud mental de Andalucía (2016-2020).

En resumen, conocer la existencia de estos Protocolos determina una actuación coordinada e interdisciplinar donde profesionales del Trabajo Social que se ubican laboralmente en el ámbito sanitario, asumen las funciones de asesorar, orientar y derivar a las mujeres que sufren violencia de género, registrando, así mismo, ese hecho en su Historia Clínica.

4.3. Intervención social en situaciones multiproblemáticas de violencia de género

En este apartado se abordarán aquellas situaciones en las que, junto a la violencia de género, aparecen otras problemáticas asociadas (drogodependencia, salud mental, dependencia, etc.).

En líneas generales, y tomando como referencia los estudios acerca del perfil de **las mujeres víctimas de violencia de género en los centros asistenciales**, este es el de una mujer con un nivel cultural bajo, con trabajos poco cualificados y desempleo, dependiente económicamente del marido, con un escaso apoyo social, con cargas familiares importantes (Echeburúa, De Corral, Sarasúa y Zubizarreta, 1996).

Si bien son muchos los estudios centrados en el perfil de la mujer maltratada o del agresor, esto supone una visión reduccionista del problema, sobre todo tras la detección de casos, a menudo más silenciados,

en clases cultural y económicamente más altas. No obstante, sí podemos hablar de factores asociados a la violencia, tales como la vulnerabilidad social de la mujer. Dentro de estas situaciones de vulnerabilidad, y tal como establece 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, en su apartado 32 que modifica el **artículo 45**:

1. La Administración de la Junta de Andalucía facilitará el ingreso preferente en la red pública de centros existentes a las mujeres que, además de sufrir violencia de género, tengan otras problemáticas o situaciones añadidas, en particular enfermedad mental, prostitución, mujeres inmigrantes, discapacidad, mayores sin recursos y mujeres con problemas de adicción. Estos centros contarán con la colaboración de los servicios especializados en la atención a la violencia de género.
2. La Administración de la Junta de Andalucía garantizará a las mujeres víctimas de violencia de género que así lo soliciten en el Programa Individual de Atención (PIA) el ingreso en el Servicio de Atención Residencial para personas mayores o con discapacidad en situación de dependencia, incluyendo aquellas valoradas en grado I (dependencia moderada).
3. La Administración de la Junta de Andalucía establecerá medidas específicas para la atención a las personas especialmente vulnerables que convivan con el autor de la violencia de género o con la mujer que la haya sufrido.
4. La Administración de la Junta de Andalucía podrá suscribir acuerdos de colaboración con las organizaciones sociales que trabajen en el ámbito de los colectivos especialmente vulnerables para facilitar la detección de los casos de violencia de género y su intervención frente a estos.

En esta línea, desde la Junta de Andalucía se está impulsando la elaboración de una serie de protocolos de coordinación con las distintas Administraciones que intervienen en cada una de las problemáticas mencionadas. Al mismo tiempo, se han ido aprobando una serie de **medidas legales** que incorpora la violencia de género como situación de extrema necesidad para que se produzcan los ingresos preferentes en centros tanto de mujeres con discapacidad como de mujeres mayores.

Por otro lado, y al margen de las medidas legales que se vayan adoptando, las personas profesionales que prestan atención social se encuentran diariamente con situaciones de mujeres que sufren violencia de género, en las que pueden confluír, además, otras problemáticas que las sitúen en una posición, si cabe, de mayor vulnerabilidad social.

Refirámonos a algunas de estas situaciones:

4.3.1. Mujeres víctimas de violencia de género con problemas de drogodependencia

Los estudios afirman que “una de las estrategias más comunes para evadirse de los síntomas del estrés postraumático o del síndrome de maltrato es el consumo continuo de sustancias tóxicas como tranquilizantes, ansiolíticos o alcohol, que frecuentemente se convierten en adicciones” (Alberdi y Matas, 2002). Un estudio de 2005 llevado a cabo por el Instituto de Adicciones “Madrid Salud”, de la Comunidad de Madrid, en profundiza en esta idea, que ahora desarrollaremos.

Se puede plantear que el maltrato es un factor de riesgo de padecer abuso o dependencia de sustancias psicoactivas, pero a su vez, se puede considerar que las mujeres adictas, al vivir más situaciones de riesgo y tener menos capacidad para cuidarse, pueden ser más proclives a sufrir una experiencia de maltrato. Hay investigaciones que refieren que en el uso de alcohol y de tranquilizantes, el maltrato es primario y el consumo de este tipo de sustancias les ayuda a adormecer su dolor y su rabia. Pero, a su vez, el consumo de drogas ilegales las coloca en una posición de especial vulnerabilidad, por el estilo de vida asociado (acudir a poblados, prostituirse, etc.)

De esta forma, detectar una situación de consumo de sustancias como el alcohol o los tranquilizantes en una mujer, junto con la conjunción de otros factores, nos puede llevar a afirmar que está padeciendo

violencia de género. Ante esta situación, y previo al momento de la intervención desde el Trabajo Social, habría que tener en cuenta dos variables:

- ¿En qué consiste su adicción? ¿Cuál es su nivel? Si se trata de una adicción grave a sustancias psicoactivas, habrá que afrontar este problema de salud mediante los recursos establecidos para ello (Centro de Salud, Centros Provinciales de Drogodependencias o CPDs, Comunidades Terapéuticas, etc.) al tiempo que se aborda su problemática de violencia de género. Es decir, se debe estabilizar el consumo activo de sustancias para indagar en el motivo que conduce a ese consumo y, si se confirma la situación de violencia de género, abordarla.

En 2009 la Junta de Andalucía reedita el Directorio de Centros de Atención a las Drogodependencias y Adicciones en el cual se pueden encontrar las direcciones de los distintos recursos divididos por provincias.

- ¿Cuál es el servicio desde el que se ubica la persona trabajadora social que detecta el problema? Si esta se encuentra en un servicio ambulatorio o residencial de atención a drogodependientes, la prioridad en la intervención consistirá en el abordaje del consumo y la recuperación de la mujer. No obstante, si se detecta una situación de violencia de género, se contactará con los servicios especializados de atención a la mujer (Teléfono de emergencia y/o Centros Provinciales de la Mujer) para estudiar la posibilidad de abordar la problemática de violencia de género. Por otra parte, si la persona profesional se ubica en otro servicio, deberá realizar un abordaje conjunto de ambas problemáticas, derivando a la mujer tanto a los servicios ambulatorios de atención a la drogodependencia (CPDs) como a los especializados de atención a la mujer, previa estabilización en el consumo.

Ante la necesidad de plantear un abordaje desde una perspectiva integral e integradora de esta problemática, el Instituto de Adicciones de Madrid Salud, publicó en el año 2012 un Protocolo de Intervención desde el Trabajo Social en los Centros de Atención a las Drogodependencias.

Andalucía continúa trabajando en este ámbito tal y como muestra el III Plan Andaluz Sobre Drogas y Adicciones que además incorpora la perspectiva de género de manera transversal a todas las áreas y ámbitos de actuación.

4.3.2. Mujeres víctimas de violencia de género inmigrantes

Existen una serie de factores que sitúan a las mujeres inmigrantes en una situación de mayor vulnerabilidad social que limitan sus respuestas ante una posible situación de violencia de género:

- La **situación administrativa**. Estar en una situación irregular (no contar con permiso de residencia y trabajo), tener un permiso independiente con limitación geográfica o tener un permiso vinculado al cónyuge (reagrupación familiar o casadas con ciudadanos de la Unión Europea) sitúa a estas mujeres en una posición de dependencia.
- La **carencia de redes sociales y familiares y el desconocimiento del idioma**, entre otras cuestiones, agudizan el aislamiento y la dependencia económica y afectiva del compañero.
- Las dificultades propias de la migración, tales como no encontrar casa y trabajo (o insertarse en uno precario), a las que se añaden la posible existencia de deudas y/o familiares en origen a los que deben enviar dinero.
- El desconocimiento de la legislación estatal y las amenazas de expulsión por parte del compañero, si le abandona.

Para abordar cada uno de estos factores limitantes, las personas profesionales del Trabajo Social deben intervenir, en primer lugar, siendo sensibles a la existencia de la situación de violencia de género, identificando su origen y orientando a las mujeres para que rompan con la misma. Asimismo, deben saber que:

Las mujeres víctimas de violencia de género inmigrantes en situación administrativa irregular pueden solicitar su regularización por cuestiones humanitarias (residencia temporal), siempre que denuncien y haya sentencia condenatoria.

Es conveniente derivarlas a los servicios especializados de atención a la mujer, acompañándolas, si es posible, y articulando una remisión planificada, ya que pueden tener mayores problemas para acceder a estos (desconocimiento de la ubicación, desconocimiento de los derechos, desconocimiento del idioma, etc.).

Al igual que en los casos de mujeres con problemas de drogodependencia, la intervención con mujeres inmigrantes debe contemplar el abordaje conjunto de las demandas que puedan plantearse derivadas de su migración (desconocimiento del idioma, búsqueda de trabajo, búsqueda de alojamiento, regularización, etc.) y de la situación de violencia de género que puedan estar sufriendo, trabajando de forma coordinada. Algunos **recursos específicos con los que cuenta la Administración de la Junta de Andalucía para mujeres inmigrantes** en situación de violencia de género serían:

- Servicio de **apoyo legal** para mujeres inmigrantes víctimas de violencia de género. En el año 2010 la Junta de Andalucía publicó una guía para la actuación jurídica con mujeres inmigrantes víctimas de violencia de género. En la que recoge el derecho a la asistencia jurídica gratuita.
- Servicio de **interpretación de idiomas** para facilitar el acceso a la información de mujeres extranjeras
- Campaña **DERECHOS Y CIUDADANÍA DE LAS MUJERES MIGRANTES**.

El Instituto de la Mujer, en 2008, crea la Guía Cómo abordar la integración de las mujeres inmigrantes. Guía para las Administraciones Públicas.

Desde el año 2005 el Instituto Andaluz de la Mujer organiza encuentros entre profesionales con la finalidad de promover la igualdad entre hombres y mujeres y conocer realidades. Fomentando el debate, el conocimiento y la reflexión. Para reflexionar sobre la realidad de las mujeres migrantes y las situaciones de vulnerabilidad de sus derechos y la accesibilidad a los servicios públicos, organizó en 2019 los Foros Provinciales de Género y Migra-acción. Estos Foros están dirigidos al personal técnico de las administraciones públicas, principalmente de los Centros Provinciales del Instituto Andaluz de la Mujer, de los Centros Municipales de Información a la Mujer (CMIM), casas de acogida y personal técnico de organizaciones del ámbito de la igualdad, género y migraciones.

4.3.3. Mujeres víctimas de violencia de género con discapacidad

En el estudio llevado a cabo por Mum Mam Shum, Conde y Portillo (2006) acerca de la interacción entre **discapacidad, violencia y género**, se afirma que las mujeres con discapacidad tienen una mayor vulnerabilidad para padecer actos de violencia dado que se trata de un colectivo en riesgo de exclusión social. Estas autoras, recuperando un análisis realizado en el Proyecto Metis de la iniciativa europea Daphne (1998) señalan algunos factores que evidencian esta vulnerabilidad:

- Son menos capaces de defenderse físicamente.
- Algunas de ellas presentan problemas de comunicación por lo que aumenta su dificultad para expresar los malos tratos.
- Tienen dificultades para acceder a servicios convencionales de orientación, debido a la existencia de barreras arquitectónicas.
- Sufren una mayor dependencia de la asistencia y cuidados de otras personas, por lo que aumenta su miedo a perder los vínculos y la provisión de cuidados si denuncian.

De nuevo, al igual que cuando se hacía referencia a la atención a mujeres inmigrantes víctimas de violencia de género, nos encontramos con un colectivo especialmente vulnerable en el que el **objetivo de la intervención social debe dirigirse a solucionar la problemática de la violencia género, pero sin olvidar las especiales dificultades que pueda presentar la mujer con discapacidad**. Aquí se pueden presentar dos situaciones administrativas que determinarán el procedimiento a seguir: la mujer tiene reconocida la situación de dependencia o la mujer no la tiene reconocida. En el primer caso se instará su reconocimiento, derivándola a los Servicios Sociales Comunitarios. En el segundo caso, si tiene valorada la dependencia, el procedimiento se orientaría a determinar cuál es la alternativa más adecuada para la

situación de violencia que presenta: acogida con familiares, ingreso en un Centro residencial por la vía de urgencia, etc., todo ello sin perjuicio de las intervenciones sociales orientadas a la recuperación de la mujer.

Habría que tener en cuenta que:

- La alternativa más factible y útil para romper con la situación de violencia de género es tramitar su ingreso en un Centro Residencial.
- Existen recursos específicos que facilitan la comunicación con las mujeres sordas y que deben utilizarse, tales como el recurso a una intérprete de la lengua de signos

La intervención con mujeres víctimas de violencia de género en las que concurren otras problemáticas asociadas exige el abordaje conjunto de todas las cuestiones y la priorización de la intervención en función de:

- Gravedad de la situación de violencia de género y de la problemática de que se trate.
- Limitaciones que le impone esa problemática a la mujer a la hora de abordar la situación de violencia de género en la que se encuentra.
- Prioridades y necesidades de la mujer que está en situación de violencia y con problemas específicos añadidos.

En la derivación para el abordaje de la situación de violencia de género por parte de los servicios especializados, es conveniente reseñar la existencia de estas problemáticas añadidas, así como de las necesidades que generan (intérprete de lengua de signos, traductor de un idioma extranjero, accesibilidad a silla de ruedas, etc.) para que sean tenidas en cuenta a la hora de recibir a la mujer y personas dependientes, si las hubiera.

En 2021 se publica el Protocolo De Atención Específica A Mujeres Con Discapacidad Víctimas De Violencia De Género editado por el Instituto Andaluz de la Mujer. Cuyo objeto es contribuir a mejorar la respuesta institucional en relación con la prevención, la detección y a atención de la violencia de género entre las mujeres con discapacidad, así como visibilizar la prevalencia de este tipo de violencia en dicho colectivo.

5. RECURSOS Y AYUDAS

Una vez abordada la intervención profesional con mujeres víctimas de violencia de género, desde el Trabajo Social, con especial referencia al proceso metodológico a seguir y contemplando algunas intervenciones específicas, se pasará a desglosar los principales recursos que la Administración Autonómica pone a disposición de las mujeres víctimas de violencia de género y las hijas e hijos que les acompañan.

De esta manera se pretende dar una visión integral, de los recursos existentes en Andalucía y a los cuales puede dirigirse una mujer y/o el o la profesional que la atiende, si se encuentra en una situación de violencia de género.

5.1. El servicio integral de atención y acogida a las mujeres víctimas de violencia de género y menores a su cargo

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, en el Título II, Capítulo I, recoge los derechos de las víctimas de violencia de género. En el **artículo 43**, recoge **la Atención Integral especializada**, y establece que:

1. La Administración de la Junta de Andalucía garantizará a las mujeres víctimas de violencia de género la acogida, la atención integral especializada y multidisciplinar, y los medios de apoyo y recuperación.

2. La atención integral especializada y multidisciplinar comprenderá la intervención con las víctimas de violencia de género, basada en un sistema coordinado de servicios, recursos y de ayudas económicas, fiscales y como sociolaborales. Los referidos medios gozarán de las siguientes características:

a) Especializados

b) Multidisciplinares, que implicarán:

1. Información, asesoramiento y seguimiento jurídico.
2. Atención social.
3. Atención psicológica.
4. Apoyo a la inserción laboral.
5. Atención a las hijas e hijos y menores que estén bajo su guarda y custodia.
6. Seguimiento de las reclamaciones de los derechos de la mujer.

c) Accesibles. La Administración de la Junta de Andalucía favorecerá que la atención integral especializada y multidisciplinar y los medios de apoyo y recuperación sean accesibles a las víctimas de violencia de género, y particularmente a aquellas que por sus circunstancias personales, sociales o culturales se encuentren en una situación de especial vulnerabilidad, tales como personas con discapacidad, personas mayores, personas inmigrantes y personas que vivan en el medio rural, con especial atención a las personas menores de edad en situación de riesgo social.

Así mismo, en el **artículo 44 de la citada Ley 13/2007**, relativo a los requisitos y tipología de los centros de atención integral y acogida, se establece que:

1. La tipología de centros de atención integral y acogida se organizará de acuerdo con tres niveles de atención:
 - a) Los **centros de emergencia** que prestan protección a las mujeres y a los menores que las acompañen, para garantizar su seguridad personal, garantizándoles una acogida inmediata y temporal, de corta duración, mientras se valora el recurso social más adecuado a sus circunstancias personales. Asimismo, deben facilitar recursos personales y sociales que permitan una resolución de la situación de crisis.
 - b) Las **casas de acogida** que ofrecen una acogida temporal a las mujeres y menores que las acompañen, garantizándoles una atención integral multidisciplinar, para que las mujeres sean capaces de recuperarse de los efectos de la violencia padecida.
 - c) Los **pisos tutelados**, que son viviendas cedidas para uso familiar, con carácter temporal, a aquellas mujeres que puedan vivir de forma independiente.
2. En estos centros se procurará la recuperación integral de las mujeres y menores que las acompañen, mediante una intervención multidisciplinar que contemple acciones en el ámbito socioeducativo, social, formativo, psicológico y jurídico.

Es el Instituto Andaluz de la Mujer quien tiene las competencias en la gestión del Servicio Integral de Atención y Acogida a las mujeres víctimas de violencia de género y menores a su cargo que la acompañen. Un servicio que ofrece una atención integral y de calidad a aquellas mujeres víctimas de violencia de género que se ven en la necesidad de salir de sus hogares.

Este Servicio responde a un sistema coordinado de recursos cuya finalidad es ofrecer la protección y el apoyo necesario a las mujeres para su recuperación personal. Cuenta con centros en las 8 provincias de Andalucía y ofrecen una atención inmediata las 24 horas del día. Estructurándose en torno a los tres niveles de atención que establece la Ley 13/2007: Centros de Emergencia, Casas de Acogida y Pisos Tutelados.

El acceso a estos centros se activa a través de:

- Los Centros Provinciales del Instituto Andaluz de la Mujer.
- El teléfono de información gratuita 900 200 999 que atiende las demandas solicitadas en cualquier momento y de manera urgente durante las 24 horas los 365 días del año.

Asimismo, las Fuerzas **y Cuerpos de Seguridad del Estado, los Servicios Sociales y Sanitarios, los Juzgados, los Centros Municipales de Información a la Mujer (CMIM), los Puntos de Información a la Mujer (PIM)** o cualquier otra institución que trabaje de manera directa o indirecta con mujeres víctimas de violencia de género **podrán derivar** los casos que atiendan a través de las vías anteriores.

El Servicio está regulado por diferentes normativas que pretenden garantizar su accesibilidad a toda la población, así como un sistema de trabajo que se base en la atención integral a la violencia de género. De esta forma, se aprueban:

5.1.1. ORDEN de 18 de julio de 2003, por la que se regulan los requisitos materiales y funcionales específicos de los Centros de Atención y Acogida a mujeres víctimas de malos tratos

En esta orden, en líneas generales, independientemente del nivel de atención (emergencias, casa de acogida o piso tutelado), se establecen las siguientes condiciones para los Centros:

- Atención las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Obligatoriedad de contar con un Proyecto de centro donde se recojan los objetivos, metodología, recursos humanos, procedimientos de intervención y coordinación, el reglamento de régimen interno, el sistema de evaluación y seguimientos y presupuesto detallado.
- La diferenciación de espacios, especialmente aquellos destinados a la atención a las mujeres y las personas dependientes a su cargo de los que ocupan los y las profesionales que las atienden.
- La necesaria interdisciplinariedad, contando con profesionales del Trabajo Social, del Derecho, de la Psicología y de la intervención socioeducativa.
- La importancia de contar con un sistema de seguridad y protección.
- La coordinación entre los recursos y con la Administración de la que dependen.
- La obligatoriedad de contar con un Reglamento de Régimen Interno, que regule el funcionamiento de los Centros.

5.1.2. ORDEN de 6 de julio de 2009, por la que se aprueba el reglamento de régimen interno de los centros que componen el servicio integral de atención y acogida a mujeres víctimas de violencia de género y menores a su cargo que las acompañen en la Comunidad Autónoma de Andalucía

El Reglamento de Régimen Interno tiene la finalidad de recoger con claridad y precisión el conjunto de normas que regulan el funcionamiento de estos centros, para su obligado conocimiento y aplicación.

Desarrollar el Reglamento en toda su extensión es un propósito que excede esta unidad didáctica, no obstante, se considera conveniente resaltar:

La obligatoriedad de informar a las personas usuarias acerca de cuáles son sus derechos y deberes durante su estancia en los Centros, aspectos que quedan consignados con la firma del Contrato de ingreso.

La mayoría de los derechos con que cuentan las personas usuarias están relacionados con la atención que se debe prestar desde el Centro (respetuosa, igualitaria, individualizada y grupal, en función de un Plan Individual de Actuación, integral, etc.), mientras que los deberes, se refieren a la necesaria colaboración para llevar a cabo la intervención, el necesario respeto al resto de personas usuarias y al buen uso de los bienes públicos.

El régimen de ingresos y bajas regula la movilidad en los Centros, partiendo de la no obligatoriedad del ingreso y permanencia en los mismos, así como de la existencia de un régimen disciplinario que puede conllevar la finalización de la estancia en los mismos.

La obligatoriedad de aportar copia de la denuncia de la situación de violencia padecida, en caso de ingreso en las casas de acogida. No siendo necesario tal documento, aunque se promoverá que se interponga la denuncia citada, en el caso del ingreso en los centros de emergencia.

La conformación de un Plan Individual de Actuación, que consiste en un documento técnico de planificación y evaluación de las intervenciones llevadas a cabo con las personas usuarias, que establecerá los compromisos que se acuerden entre las mismas y el equipo, y en el que se dejará constancia de su evolución, así como, de las gestiones e intervenciones que el equipo realice para prestar el apoyo y la ayuda necesaria con el objetivo de alcanzar los acuerdos establecidos. La atención social que las personas usuarias reciben en los centros se centra en la información, asesoramiento, y ayuda para gestionar el acceso a los recursos sociales, así como apoyo para la adaptación al centro y a la convivencia en el mismo.

5.1.3. ORDEN de 24 de febrero de 2010, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Servicio Integral de Atención y Acogida a mujeres víctimas de violencia de género y menores a su cargo en la Comunidad Autónoma de Andalucía

La finalidad de este documento es proporcionar una información básica acerca de la naturaleza y contenido del Servicio Integral y sobre los servicios que, como mínimo, deben prestarse. Asimismo, se establece como misión de estos servicios: la atención inmediata de mujeres víctimas de violencia de género, el restablecimiento de los derechos vulnerados por los actos de violencia, tanto respecto a su integridad física como emocional, y, por último, la promoción de su autonomía.

Estas actuaciones se desarrollan bajo los siguientes valores:

- Calidad y calidez en la atención y el trato a las mujeres.
- Capacidad de actuación y atención inmediata.
- Especialización de la prestación de servicios.
- Coordinación multidisciplinar en los diferentes planos de actuación.
- Coherencia en la atención.
- Respeto, escucha activa y refuerzo positivo ante las decisiones tomadas por parte de la mujer acogida.
- Aplicación de una comunicación empática.
- Realismo en los mensajes y en la información ofrecida.
- Adecuación del lenguaje al nivel sociocultural de la mujer.

A continuación, se desglosarán los servicios ofertados y los compromisos de calidad adquiridos para cada uno de ellos, destacando la temporalización de los mismos y el diseño de indicadores para medir su cumplimiento. Esta temporalización se caracteriza por la agilidad en la atención y estudio del caso, sobre todo en Emergencias, y dota a la Administración de herramientas para poder evaluar la eficacia, eficiencia y calidad del Servicio que se pretende prestar.

Todas estas informaciones, así como aquellas complementarias que sean proporcionadas por los servicios especializados de atención a la mujer y tras la consulta detallada de las diferentes regulaciones, es conveniente que obren en poder de la o el profesional del Trabajo Social, con la finalidad de que pueda proporcionar una información adecuada a las mujeres y generar unas expectativas correctas a la realidad que encontrarán tras su ingreso en alguno de estos Centros.

5.2. Teléfonos de atención y asesoramiento jurídico

El uso de las nuevas tecnologías, así como el acceso mediante una simple llamada telefónica gratuita, a la atención e información sobre violencia de género, garantiza la accesibilidad de estos servicios. Así, la Junta de Andalucía cuenta con dos Teléfonos de atención (el de Emergencias 112 y el Teléfono del Instituto Andaluz de la Mujer, 900 200 999) y con un servicio de asesoramiento jurídico on-line.

5.2.1. Servicio telefónico de atención e información 24 horas: 900200999 y el 112

El **sistema Emergencias 112 Andalucía** es un servicio público que a través de un número telefónico único y gratuito, atiende de forma permanente, en toda Andalucía, cualquier situación de urgencia y emergencia en materia sanitaria, extinción de incendios y salvamento, seguridad ciudadana y protección civil.

Desde todos los puntos de Andalucía y con cualquier tipo de teléfono (móvil, fijo o cabina) las y los profesionales de 112 Andalucía atienden las llamadas de urgencia y emergencia de la ciudadanía en las principales lenguas de la Unión Europea, español, inglés, francés o alemán, incorporando además la atención de llamadas en árabe; superando así barreras geográficas e idiomáticas y garantizando un servicio integral a la población sin importar circunstancia, condición o procedencia.

La **línea 900 200 999**, dependiente del Instituto Andaluz de la Mujer, pone a disposición de las mujeres un Servicio confidencial y gratuito que ofrece la posibilidad de realizar consultas y recibir asesoramiento especializado en cuestiones relacionadas con la violencia de género.

¿Qué ofrece el teléfono?:

- Información sobre los servicios, programas y actividades del Instituto Andaluz de la Mujer y, en general, sobre todos los recursos de los que disponen las mujeres.
- Permite canalizar denuncias en materia de discriminación en sus distintas manifestaciones (publicidad sexista, discriminación laboral, etc.).
- Asesoramiento jurídico especializado para mujeres víctimas de violencia de género.
- Acceso al Sistema Integral de Atención y Acogida en casos de emergencia (centros de emergencia, casas de acogida y pisos tutelados).
- Atención y asesoramiento a mujeres con discapacidad auditiva, que podrán comunicarse con este teléfono del Instituto Andaluz de la Mujer a través de un servicio específico. La información para acceder a este servicio se encuentra en <https://www.telesor.es/>
- Servicio de traducción telefónica simultánea.
- Interpretación en 51 idiomas de los cuales 10 se ofertan 24 horas.
- Creación de un canal alternativo de contacto por correo electrónico (900200999.iam@junta-deandalucia.es)
- Incorporación de una abogada especialidad a la unidad de asesoramiento legal.
- Atención a víctimas de trata, explotación sexual y mujeres en contexto de prostitución.

5.2.2. Asesoramiento jurídico on-line

El servicio on-line ofrece la posibilidad de realizar consultas y recibir asesoramiento jurídico especializado en cuestiones relacionadas con la violencia de género. Este servicio proporciona:

- Información sobre los derechos que asisten a las mujeres en los casos de violencia de género.
- Asesoramiento jurídico a la hora de iniciar o seguir los trámites policiales, judiciales, sanitarios, etc.
- Respuesta especializada e inmediata a las cuestiones planteadas relacionadas con:
 - Derecho Penal:
 - Denuncia/querrela.
 - Agresiones físicas, psíquicas, sexuales.
 - Orden de protección.
 - Juicio rápido.
 - Impago de pensiones.
 - Abandono de familia...

- Derecho de Familia:
 - Demanda.
 - Separación, divorcio, nulidad matrimonial, ruptura de unión de hecho.
 - Guarda y custodia de las hijas e hijos menores de edad.
 - Ejecución de resoluciones judiciales.
 - regímenes económicos matrimoniales...
- Solicitud de designación de abogada/o y procurador/a del Turno de oficio especializado en violencia de género.
- Otras cuestiones legales complementarias.

El enlace de acceso es:

<http://www.juntadeandalucia.es/institutodelamujer/online/asesoramientoonline/faq/pregunta.jsp>

5.3. Centros Provinciales de la Mujer y Centros Municipales de Información a la Mujer

La estructura provincial del IAM está formada por los 8 Centros Provinciales de la Mujer, ubicados en las capitales de cada una de las provincias andaluzas. Fruto de la colaboración del Instituto Andaluz de la Mujer con los Ayuntamientos Andaluces, se incorporan a esa estructura los Centros Municipales de Información a las Mujeres.

5.3.1. Centros Provinciales de la Mujer

Estos Centros, ubicados en cada una de las capitales de provincia andaluzas, ofrecen información sobre los derechos y oportunidades de las mujeres y proporcionan atención y asesoramiento para actuar en caso de discriminación en las siguientes materias:

- Derechos de las mujeres.
- Crisis de pareja.
- Impago de pensiones e incumplimiento del régimen de visitas.
- Violaciones, agresiones sexuales y malos tratos.
- Embarazo de adolescentes.
- Sexualidad, anticoncepción, interrupción voluntaria del embarazo.
- Orientación laboral, formación profesional y creación de empresas.
- Discriminación laboral y acoso sexual.
- Asociaciones de Mujeres, servicios, programas y actividades del IAM.
- Publicaciones, estudios, documentación de género, programas coeducativos.
- Lugar de encuentro para las mujeres.

Para ello los Centros Provinciales del IAM cuentan con las siguientes Áreas:

- Área de información.
- Área de psicología.
- Área jurídica.
- Área de atención social.
- Área de empleo y formación.
- Área de participación.

Programas

Específicamente en materia de violencia de género proporcionan atención y asesoramiento, y activan la acogida en el Servicio Integral de Atención y Acogida, en horario de 9 hs. a 14 hs. También a través de estos Centros se puede acceder a:

■ **SERVICIO DE INFORMACIÓN JURÍDICA, ASISTENCIA LEGAL Y PSICOLÓGICA PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL Y ABUSOS SEXUALES EN ANDALUCÍA**

Para dar un mejor y más amplio servicio el Instituto de la Mujer, en colaboración con la Asociación de Asistencia a Mujeres Víctimas de Agresiones Sexuales (AMUVI) ofrece a las mujeres servicios especializados de asesoramiento y atención:

Comprende una red de atención especializada y gratuita para atender y proteger a las víctimas de la violencia sexual y abusos sexuales, sustentado en un enfoque de género, desde el análisis feminista y con carácter multidisciplinar jurídico y psicológico, que ofrece las siguientes intervenciones:

- Orientación e información jurídica especializada.
- Asistencia letrada, ejercer la acusación particular y representación procesal en los procedimientos penales y recursos.
- Instar la reparación del daño producido a la víctima.
- Prestar orientación y asistencia psicológica.
- Dar soporte emocional a la mujer víctima de violencia sexual y abusos sexuales en las distintas instancias.
- Apoyo psicológico individual y grupal.
- Promover la intervención entre las distintas instituciones implicadas, que posibilite una capacidad de respuesta adecuada a sus necesidades.

■ **SERVICIO DE ATENCIÓN INMEDIATA A MUJERES VÍCTIMAS DE AGRESIONES Y ABUSOS SEXUALES EN ANDALUCÍA**

Comprende la atención a las mujeres que han sufrido violencia sexual, durante los fines de semana y en días festivos, momentos que entrañan para las mujeres un mayor riesgo de sufrir la violencia sexual. Es una modalidad de servicio que, con la tecnología adecuada y un equipo de profesionales especializadas, ofrece una atención inmediata, tanto por vía telemática como presencial en casos de emergencia y/o en crisis, asegurando una respuesta rápida, ágil y coordinada para atender y proteger a las mujeres, activando el desplazamiento de una psicóloga para la atención inmediata y/o movilizando otros recursos existentes en cada una de las provincias andaluzas de acuerdo a las necesidades de la víctima, que ofrece las siguientes intervenciones:

- Orientación e información especializada e inmediata a través del teléfono de atención atendido por profesionales especializadas en atención a víctimas.
- Orientación y asistencia psicológica inmediata.
- Asesoramiento e información jurídica inmediata a través de juristas.
- Activa el protocolo de intervención inmediata para movilizar todos los recursos de atención personal del equipo de guardia del Servicio.
- El servicio está activo durante los fines de semana y días festivos:
- Desde el jueves a las 20:00 horas hasta el domingo a las 23:00 horas.
- Festivos nacionales y autonómicos, desde las 20:00 horas del día anterior a que se inicien hasta las 23:00 horas del día de su finalización.

■ **SERVICIO DE ASISTENCIA JURÍDICA ANTE VIOLENCIA ECONÓMICA**

El Instituto Andaluz de la Mujer, en colaboración con la Asociación de Mujeres Juristas **THEMIS**, ofrece gratuitamente: asesoramiento legal, intervención letrada y representación por medio de procurador/a en los procedimientos judiciales que se tramiten ante una situación de impago

de pensiones compensatorias y/o de alimentos por parte del obligado al pago, tanto en vía civil (ejecución) como en vía penal (denuncia/querrela).

■ PERSONACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

De acuerdo con la modificación introducida por 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, la Junta de Andalucía podrá personarse en los procedimientos por actos de violencia de género cometidos en Andalucía en los que se cause la muerte a mujeres y menores, y también, de forma debidamente justificada, a causa de su especial gravedad o repercusión social.

La ley de 2007 ya preveía la personación de la Junta de Andalucía en los casos en los que se causaba la muerte a mujeres; la de 2018 amplía los casos a la muerte de menores y a los de especial gravedad o trascendencia social.

En el momento que ocurren los hechos, el Instituto Andaluz de la Mujer contacta con la familia de la víctima y, tras los informes oportunos, la Consejería competente en materia de Igualdad, mediante Resolución, insta al Gabinete Jurídico de la Junta de Andalucía para que se persone en el procedimiento penal que se siga, en representación de la Administración Pública de la Junta de Andalucía y en defensa de los intereses cuya tutela tiene asignada, de acuerdo con lo dispuesto en los art. 70 y siguientes del Decreto 450/2000, de 26 de Diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Gabinete Jurídico de la Junta de Andalucía y del cuerpo de Letrados de la Junta.

5.3.2. Centros Municipales de Información a las Mujeres

Estos Centros, desde los que se articula una intervención global dirigida a las mujeres, ofrecen información, atención y asesoramiento en políticas de igualdad y el fomento de la participación. Se realizan también programas específicos de desarrollo personal, educativo y de salud, así como de orientación profesional y laboral.

Andalucía dispone en el año 2022 de 180 Centros Municipales de Información a la Mujer, repartidos por toda la Comunidad Autónoma, proporcionando a las ciudadanas recursos cercanos. El Instituto Andaluz de la Mujer subvenciona anualmente el funcionamiento de estos Centros a través de una convocatoria de subvenciones anual.

En el ámbito de la violencia de género, proporcionan también atención y asesoramiento, y activan la acogida en el Servicio Integral de Atención y Acogida, a través del Centro Provincial de la Mujer de su provincia.

5.3.3. Intervención psicológica grupal con mujeres víctimas de violencia

La intervención psicológica grupal se trabaja desde el Instituto Andaluz de la Mujer, a través del departamento de Psicología de los Centros Provinciales en colaboración con los Colegios Oficiales de Psicología de Andalucía Oriental y Occidental y desde el ámbito municipal a través de la red de Centros Municipales de Información a la mujer (CMIN) en municipios de más de 20.000 habitantes. De esta forma se complementa la atención psicológica a las mujeres que están, o han estado, inmersas en una relación de pareja conflictiva, dotándolas de estrategias, instrumentos y técnicas que les permitan afrontar su situación, recuperándose emocionalmente, mejorando su autoestima y desarrollando su independencia emocional.

Dentro de los servicios especializados de asesoramiento y atención el Instituto de la Mujer cuenta con:

- Atención psicológica grupal para mujeres víctimas de violencia de género.
- Atención psicológica grupal con mujeres para la autonomía y el empoderamiento.
- Atención psicológica grupal con mujeres en situación de ruptura y dependencia emocional.
- Atención psicológica a hijas e hijos de mujeres víctimas de violencia de género.

- Atención psicológica a mujeres menores de edad víctimas de violencia de género en Andalucía.
- Apoyo psicológico en crisis para hijas e hijos de mujeres víctimas mortales de violencia de género.

Ya que la atención psicológica grupal a mujeres en situación de violencia de género constituye una de las principales líneas de actuación para la recuperación integral de las víctimas y forma parte de la red provincial y local que conforma los recursos de atención a mujeres víctimas de violencia de género, el Instituto de la Mujer de la Junta de Andalucía desarrolla, en el año 2010, un protocolo para la intervención psicológica grupal con las mujeres víctimas de violencia de género.

En el protocolo se reformula la intervención psicológica grupal adoptando una visión amplia del problema, considerando su génesis social y cultural para explicar sus consecuencias particulares y sociales. Se ofrece atención tanto a mujeres que han roto con su agresor como a aquellas que mantienen la relación, acercando así el recurso a todas las víctimas.

El diseño de los dispositivos grupales se realiza con un encuadre común y una misma metodología de intervención para toda Andalucía, tanto en las capitales como en los municipios, pero con tareas específicas y complementarias entre sí para satisfacer las necesidades e intereses de las mujeres, teniendo en cuenta sus situaciones concretas y el grado de conciencia frente a la violencia de género.

Diferencia entre tres tipos de dispositivos grupales:

- Grupos de reflexión: grupos abiertos, que se diseñan con temas programados de antemano y donde el instrumento de trabajo es la información.
- Grupos terapéuticos: grupos cerrados, donde no existen temas formulados de antemano y la tarea es transformar el tipo de relaciones.
- Talleres para la autonomía personal: grupos cerrados en los que se incluyen técnicas para que las mujeres puedan aprender a regular sus emociones y pensamientos y estar en mejores condiciones para el desarrollo de su autonomía personal.

5.4. Ayudas económicas para las mujeres víctimas de violencia de género

Andalucía ha sido una de las Comunidades Autónomas pioneras en el desarrollo legislativo de ayudas económicas para mujeres víctimas de violencia de género, desde 1998. Desde esta fecha hasta la aprobación de la Ley 1/2004 de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, la Administración del Estado ha ido desarrollado medidas para promover la quebrada autonomía de estas mujeres. A continuación, aludiremos brevemente a su desarrollo.

5.4.1. Ayudas económicas para mujeres víctimas de violencia de género. (Orden de 7 de julio de 2005, Boja 141 de 21 de julio y Orden 28 de junio de 2016, BOJA 125 de 1 de julio)

El Instituto Andaluz de la Mujer puso en marcha, mediante la Orden de 30 de julio de 1998 (modificada por la Orden de 18 de junio de 2003), una línea de ayudas económicas para mujeres víctimas de violencia que tuvo como finalidad facilitar recursos económicos a las víctimas para que pudieran establecerse de forma autónoma.

La Orden de 7 de julio de 2005, sustituye a la anterior, y regula el procedimiento de concesión de ayudas económicas por el Instituto Andaluz de la Mujer para mujeres víctimas de violencia de género, acogidas en el Servicio de Atención y Acogida del Instituto Andaluz de la Mujer, estableciendo dos tipos de ayudas:

- Las destinadas a contribuir a la recuperación psicosocial de las mismas y facilitar su autonomía, y
- Las destinadas a satisfacer necesidades de emergencia para transporte, alojamiento, manutención u otros gastos generales.

La Orden de 28 de junio de 2016 actualiza y mejora las bases reguladoras para la concesión de subvenciones por el Instituto Andaluz de la Mujer, simplificando la tramitación administrativa del procedimiento de concesión. Identifica tres líneas de actuación:

- Línea 1. Ayudas económicas para mujeres víctimas de violencia de género.
- Línea 2. Ayudas económicas para mujeres víctimas de violencia de género que acrediten insuficiencia de recursos y especiales dificultades para obtener un empleo.
- Línea 3. Subvenciones a Ayuntamientos, Mancomunidades de Municipios, y Consorcios para el mantenimiento de los Centros Municipales de Información a la Mujer.

5.4.2. Ayudas para mujeres víctimas de violencia de género que acrediten insuficiencia de recursos y especiales dificultades para obtener un empleo. (Orden de 23 de febrero de 2021)

Estas ayudas van dirigidas a facilitar **la integración social de las mujeres víctimas de violencia de género** que acrediten unos **ingresos que no superen el 75% del Salario Mínimo** Interprofesional y que, debido a su edad, falta de preparación general o especializada y circunstancias sociales, tengan especiales dificultades para obtener un empleo.

Su reconocimiento se enmarca en la **Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas** de Protección Integral contra la Violencia de Género, en la que se establece, en su **artículo 27**, el derecho a percibir una ayuda económica a las mujeres víctimas de violencia de género que se sitúen en un determinado nivel de rentas, y respecto de las que se presuma que, debido a circunstancias personales y sociales, tendrán especiales dificultades para obtener un empleo.

Dichas ayudas han sido **reguladas por el Gobierno Central a través del Real Decreto 1452/2005, de 2 de diciembre**, por el que se regula la ayuda económica establecida en el artículo 27 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.

Por parte del **gobierno autonómico se aprueba la orden de 23 de febrero de 2021**, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de ayudas económicas, en régimen de concurrencia no competitiva, por el Instituto Andaluz de la Mujer, a mujeres víctimas de violencia de género.

Tendrá la consideración de **beneficiaria** la mujer víctima de violencia de género que cumpla los requisitos establecidos de conformidad con lo previsto en el artículo 120.1 del texto Refundido de la Ley General de la Hacienda Pública, de la Junta de Andalucía, quedando excepcionada la obligación de acreditar que se encuentran al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y frente a la Seguridad Social.

5.4.3. Ayudas para la atención a mujeres en situación de riesgo de exclusión social y especialmente vulnerables ante la violencia de género (Orden de 24 de septiembre de 2020, Boja 119 de 30 de septiembre)

Se actualizan las bases reguladoras que rigen al Instituto Andaluz de la Mujer en la concesión de subvenciones a entidades sin ánimo de lucro para la atención a mujeres en situación de riesgo de exclusión social y especialmente vulnerables ante la violencia de género. A fin de tener una mayor incidencia social y una mayor distribución de los fondos con el objetivo de llegar a un mayor número de mujeres en riesgo de exclusión.

5.4.4. Programa de Renta Activa de Inserción para desempleadas/os con especiales necesidades económicas y dificultad para encontrar empleo. RAI. (Real Decreto 1369/2006 de 24 de noviembre, BOE 290 de 5 de diciembre)

En este programa se establecen medidas para aquellas desempleadas y desempleados con especiales necesidades económicas y dificultad para encontrar empleo, que adquieran el compromiso de realizar actuaciones favorecedoras de su inserción laboral. También podrán ser beneficiarias de este programa aquellas mujeres que tengan acreditada la condición de víctima de violencia de género, salvo cuando conviva con la persona agresora. Quedan exceptuados los requisitos de ser mayor de 45 años, llevar 12 meses o más inscrita como demandante de empleo ininterrumpidamente y no haber sido beneficiaria de la RAI en los 365 días naturales anteriores a la fecha de solicitud de admisión al programa.

La solicitud de admisión al Programa se presentará a través de la sede electrónica del SEPE, en la Oficina de Empleo que corresponda a la mujer, en cualquier oficina de registro público o por correo administrativo, junto con la documentación acreditativa de reunir los requisitos que le otorgan la condición de beneficiaria. En este caso, **no existen directrices claras acerca de cómo acreditar la violencia** de género. Se admiten los recogidos en el artículo 23 del Real Decreto-ley 9/2018, de 3 de agosto, de medidas urgentes para el desarrollo del Pacto de Estado contra la violencia de género: sentencia condenatoria por un delito de violencia de género, una orden de protección o cualquier otra resolución judicial que acuerde una medida cautelar a favor de la víctima, o bien por el informe del Ministerio Fiscal que indique la existencia de indicios de que la demandante es víctima de violencia de género, mediante informe de los servicios sociales, de los servicios especializados, o de los servicios de acogida destinados a víctimas de violencia de género de la Administración Pública competente; o por cualquier otro título, siempre que ello esté previsto en las disposiciones normativas de carácter sectorial que regulen el acceso a cada uno de los derechos y recursos.

Una vez recibida la solicitud, en el plazo de 15 días, el Servicio Estatal de Empleo debe dictar resolución motivada que reconozca o deniegue el derecho a la admisión al programa, la cual será comunicada al Servicio Andaluz de Empleo.

El Programa de Renta Activa de Inserción implica una asignación económica pero también una serie de medidas a desarrollar, en Andalucía, por el Servicio Andaluz de Empleo, orientadas a promover la inserción laboral de la mujer.

En lo relativo a la asignación económica, esta será igual al 80 por ciento del indicador público de renta de efectos múltiples (IPREM) mensual vigente en cada momento (579.02 euros para 2022) y es incompatible con las ayudas sociales que se pudieran reconocer a las víctimas de violencia de género que no puedan participar en programas de empleo, es decir, con las del apartado anterior (las reguladas por la Orden de 5 de septiembre de 2006, Boja 184 de 21 de septiembre).

Este Programa se puede **disfrutar hasta tres veces**, y respecto a las mujeres víctimas de violencia de género, pueden unir un periodo con otro, hasta tres años.

También se establece, para las víctimas de violencia de género o doméstica que se hayan visto obligadas y **acrediten cambio de su residencia en los 12 meses anteriores a la solicitud** de admisión al programa de renta activa de inserción o durante su permanencia en este, la percepción, en un pago único, de una ayuda suplementaria de cuantía equivalente al importe **de tres meses de renta** activa de inserción, a partir del día siguiente a aquel en que se solicite. Esta ayuda se podrá percibir una sola vez por cada derecho a la admisión al programa de renta activa de inserción, lo que supone hasta tres veces.

En la intervención para apoyar el proceso de construcción de la autonomía de las mujeres víctimas de violencia de género, resulta central la independencia económica, por este motivo las distintas Administraciones promueven el acceso a diferentes recursos y ayudas económicas. Estas ayudas, en el ámbito andaluz, se enmarcan en la Ley 13/2007, de 26 de noviembre, de Medidas de Prevención y Protección Integral contra la Violencia de Género.

Estos recursos y ayudas pueden verse complementados con medidas específicas de las Administraciones locales (Ayuntamientos y Diputaciones). Ante la pluralidad de recursos institucionales y sociales la o el profesional del Trabajo Social debe diseñar y planificar un mapa de recursos circunscrito al ámbito geográfico de su intervención, para así garantizar una información actualizada a las mujeres que acudan a su servicio.

5.4.5. Renta Activa de Inserción (Decreto-Ley 3/2017, 19 de diciembre por el que se regula la Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía modificado por la Ley 7/2018 de 30 de julio)

El Decreto Ley 3/2017 refuerza el papel de los servicios sociales comunitarios estableciéndolos como puerta de entrada de acceso a la Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía y en la elaboración del Plan de Inclusión Social junto al Servicio Andaluz de Empleo.

Se hace especial hincapié en el apoyo a unidades familiares cuando existen personas menores o las unidades familiares son monoparentales o monoparentales.

Así mismo, introduce excepciones en el cumplimiento de requisitos en supuestos de urgencia o emergencia social para el acceso a la Renta Mínima de Inserción Social, como por ejemplo el no tener que cumplir con el empadronamiento o la edad mínima para el acceso en caso de ser víctima de violencia de género o el de residir en establecimientos colectivos del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.

Se elimina el requisito de estar inscrita como demandante de empleo no ocupada en los supuestos de violencia de género o unidades familiares compuestas por una sola persona progenitora con menores de edad a su cargo.

La Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía consiste en una prestación económica mensual del 78% del IPREM, calculada en doce mensualidades, incrementada en un 10% del IPREM por cada persona integrante de la unidad familiar distinta a la persona solicitante. Su devengo se producirá a partir del día primero del mes siguiente a la fecha de entrada de la solicitud en el órgano competente para resolver y su duración inicial será de 12 meses. A partir de 2019 las mujeres víctimas de violencia de género y las unidades familiares con menores a cargo pueden solicitar la ampliación de la Renta Mínima de Inserción por periodos de 6 meses sucesivos, mientras persistan las circunstancias que lo motiven y se mantengan la concurrencia de requisitos y condiciones exigidas para su concesión sin tener que esperar 12 meses para solicitarla nuevamente.

5.5. Programas de formación e inserción sociolaboral

Las acciones de inserción sociolaboral que se adopten en Andalucía se enmarcan dentro del Capítulo 3 de la Ley 13/2007, de 26 de noviembre, de medidas de prevención y protección integral contra la violencia de género, modificada por la Ley 7/2018, donde se establecen una serie de medidas encaminadas a la formación y promoción del empleo y trabajo autónomo de las mujeres, y a la concienciación en el ámbito laboral.

Trabajadoras por cuenta ajena:

- Derecho a la reducción de la jornada de trabajo con disminución proporcional del salario o a la reordenación del tiempo de trabajo, a través de la adaptación del horario de la aplicación del horario flexible o de otras formas de ordenación del tiempo de trabajo que se utilicen en la empresa.
- Derecho preferente al cambio de centro de trabajo, con reserva del puesto de trabajo durante los seis primeros meses o a ocupar otro puesto de trabajo, del mismo grupo profesional o categoría equivalente, que la empresa tenga vacante en cualquier otro de sus centros de trabajo.

- Derecho a la suspensión de la relación laboral, con reserva del puesto de trabajo durante los seis primeros meses, que la Autoridad Judicial podrá prorrogar por períodos de tres meses hasta un máximo de dieciocho. Esta situación da lugar a una situación legal de desempleo. El tiempo de suspensión se considera de cotización efectiva a efectos de las correspondientes prestaciones de la Seguridad Social por jubilación, incapacidad permanente, muerte y supervivencia, maternidad, desempleo y cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave.
- Derecho a la extinción del contrato de trabajo, conllevando a su vez a una situación legal de desempleo que dará acceso a esta modalidad de jubilación anticipada.
- Las ausencias o faltas de puntualidad motivadas por la situación física o psicológica derivada de los malos tratos se consideran justificadas, cuando así lo determinen los servicios sociales de atención o los servicios de salud.
- Derecho a que el tiempo de la interrupción del contrato formativo no compute en la duración del contrato.
- Derecho a que el tiempo de la interrupción del periodo de prueba no compute siempre que se establezca acuerdo entre las partes.

Trabajadoras por cuenta propia:

- Las trabajadoras por cuenta propia que tengan que cesar en su actividad para hacer efectiva su protección o su derecho a la asistencia social integral, no estarán obligadas a cotizar durante un periodo de 6 meses, que serán considerados como de cotización efectiva a efectos de las prestaciones de Seguridad Social. Esta situación es considerada como asimilada al alta.

Funcionarias públicas:

- Derecho a la reducción de la jornada con disminución proporcional de la retribución, o la reordenación del tiempo de trabajo, a través de la adaptación del horario, de la aplicación del horario flexible o de otras formas de ordenación del tiempo de trabajo, manteniendo las retribuciones integras cuando la jornada sea reducida un tercio o menos. Las faltas de asistencia, totales o parciales, tendrán la consideración de justificadas por el tiempo y en las condiciones en que así lo determinen los servicios sociales de atención o de salud.
- Derecho al cambio de centro de trabajo, con reserva del puesto.
- Derecho al traslado a otro puesto de trabajo propio de su cuerpo, escala o categoría profesional, de análogas características, sin necesidad de que sea vacante de necesaria cobertura. Este traslado tendrá la consideración de traslado forzoso.
- Derecho a la excedencia para garantizar su protección o el ejercicio de su derecho a la asistencia social integral. Sin necesidad de haber prestado un tiempo mínimo de servicios previos y sin que sea exigible plazo de permanencia en la misma. Durante los seis primeros meses tendrán derecho a la reserva del puesto de trabajo que desempeñarán, siendo computable dicho periodo a efectos de antigüedad, carrera y derechos del régimen de Seguridad Social que sea de aplicación. Cuando las actuaciones judiciales lo exigieran se podrá prorrogar este periodo por tres meses, con un máximo de dieciocho. Durante los dos primeros meses de esta excedencia la funcionaria tendrá derecho a percibir las retribuciones integras y, en su caso, las prestaciones familiares por hijo a cargo.
- Las ausencias o faltas de puntualidad causadas por la violencia de género, tendrán la consideración de justificadas en el tiempo y en las condiciones en que así lo determinen los servicios sociales de atención o los servicios de salud.

Hay que tener en cuenta que, en todos los casos la acreditación de la situación de violencia de género se realizará mediante:

- Resoluciones judiciales por violencia de género: orden de protección, medidas cautelares, o sentencia condenatoria por violencia de género, cuando las medidas que establezca se hallen vigentes.

- Excepcionalmente y hasta tanto se dicte resolución judicial (según lo establecido en el punto anterior) puede utilizarse:
 - Informe del Ministerio Fiscal de cuyo contenido se desprenda que existen indicios de que la demandante es víctima de violencia de género.
 - Certificado acreditativo de atención especializada por un organismo público competente en materia de violencia de género.

También podrán ejercitarse, temporalmente, determinados derechos sin acreditación en los términos que reglamentariamente se establezcan.

No obstante, al margen de los derechos que se deriven de la acreditación de víctima de violencia de género, a nivel laboral, en el contexto de la comunidad autónoma se han adoptado una serie de medidas que pretenden fomentar la formación y la inserción sociolaboral de estas mujeres, entre estas medidas hay que reseñar:

Primero, el acuerdo de colaboración firmado a 31 de enero de 2017 entre la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales y la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio para la mejora de las condiciones de empleo y las competencias profesionales de las mujeres andaluzas y la integración de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo. En el que se pretenden desarrollar políticas de empleo que favorezcan la inserción sociolaboral de mujeres víctimas de violencia de género entre otras, en la Comunidad Autónoma de Andalucía. Su objetivo es la inserción laboral mediante el desarrollo de un proceso acompañado de adquisición de habilidades sociales y cualificación profesional para el empleo. Incluye una fase de formación profesional seguida de un periodo de prácticas profesionales no laborales en empresas.

Las mujeres víctimas de violencia de género que quieran participar en este programa deberán ser o haber sido atendidas tanto en el Servicio Integral de Atención y Acogida a mujeres víctimas de violencia de género y por los Centros Provinciales del Instituto Andaluz de la Mujer y sus centros dependientes. Serán el Instituto de la Mujer quien realizará el informe de idoneidad para la participación de las mujeres en el programa.

Segundo, las Unidades de empleo para mujeres (UNEM) cuyo objetivo es mejorar la empleabilidad de las mujeres andaluzas en general, prestando principal atención a colectivos con especiales dificultades de inserción derivadas de su situación.

Tercero, el Servicio de Asesoramiento a Emprendedoras y Empresarias (SERVAEM) perteneciente al Instituto Andaluz de la Mujer, cuya finalidad es el fomento de la actividad empresarial de las mujeres posibilitando su participación en el desarrollo económico. Para ello aplica políticas específicas e integra la igualdad de oportunidades.

5.5.1. Programa de inserción sociolaboral para mujeres víctimas de violencia de género (Real Decreto 1917/2008, de 21 de noviembre, BOE 10/12/2008)

La Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, atiende a las víctimas de violencia de género de un modo integral y multidisciplinar, estableciendo para el cumplimiento de sus fines un conjunto de medidas que abarcan aspectos preventivos, educativos, sociales, asistenciales y de atención posterior a las víctimas.

Entre dichas medidas, cabe destacar las que se **dirigen a las víctimas desempleadas inscritas en los servicios públicos de empleo**, que buscan su inserción sociolaboral y, tratan de acceder a la independencia económica y personal necesaria para romper el vínculo con su agresor y lograr su efectiva recuperación integral. Por este motivo, la Ley Orgánica establece en **su artículo 22** que «en el marco del Plan de Empleo del Reino de España, se incluirá un programa de acción específico para las víctimas de violencia de género inscritas como demandantes de empleo. Este programa incluirá medidas para favorecer el inicio de una nueva actividad por cuenta propia».

El Programa, regulado en el Real Decreto 1917/2008, de 21 de noviembre, compendia, por un lado, las ayudas recogidas en la ley 1/2004, y por otro, establece ayudas adicionales que contribuirán al incre-

mento de la empleabilidad de las mujeres víctimas de la violencia de género inscritas en los Servicios Públicos de Empleo como demandantes, con el fin de facilitar y promover la inserción sociolaboral tanto en el empleo por cuenta ajena como en la constitución de trabajadoras autónomas, o para la creación de empresas. Asimismo, se prevé la atención especializada y confidencial a través de puntos de atención a las víctimas de violencia de género integrados por el personal de los Servicios Públicos de Empleo con formación específica en igualdad y violencia de género.

Las medidas de actuación del Programa, que se contemplan en este real decreto son las siguientes:

- Itinerario de inserción sociolaboral, individualizado y realizado por personal especializado. La orientación que se desarrolle con las víctimas de violencia de género inscritas como demandantes de empleo en los Servicios Públicos de Empleo deberá ser individualizada, basada en los recursos y en las circunstancias que rodean a cada persona.
- Programa formativo específico para favorecer la inserción sociolaboral por cuenta ajena. En este programa formativo, en su primera fase (fase de preformación), se trabajarán los aspectos personales, llevando a cabo actuaciones dirigidas a incrementar la autoestima, el desarrollo de habilidades sociales y, en su caso, una cualificación básica, con el objetivo de motivarlas para su incorporación o reincorporación al mercado de trabajo; en una segunda fase (fase de formación), se proporcionará formación profesional para el empleo, en distintas especialidades en función de su perfil inicial o para sectores de actividad con capacidad para generar empleo. A efectos de alcanzar el mayor nivel de inserción sociolaboral, las acciones formativas, en la medida de lo posible, se desarrollarán fundamentalmente a través de acciones formativas que incluyan compromisos de contratación. Durante el tiempo de participación en una acción formativa la mujer tendrá derecho a percibir una **beca por asistencia de 10 euros por día lectivo** hasta la finalización del curso.
- Incentivos para favorecer el inicio de una nueva actividad por cuenta propia. En el supuesto de mujeres víctimas de violencia de género las subvenciones y ayudas para su establecimiento como trabajadoras autónomas o por cuenta propia, al ser considerado uno de los colectivos con especiales dificultades de inserción laboral, se incrementarán hasta un 10% respecto a las establecidas para las demás trabajadoras.
- Incentivos para las empresas que contraten a víctimas de violencia de género. Tendrán derecho a una bonificación mensual de la cuota empresarial a la Seguridad Social de 125 euros/mes durante cuatro años. En el caso de que los contratos sean temporales la bonificación mensual será de 50 euros mensuales. En ambos casos, no será necesaria la inscripción de las víctimas como demandantes de empleo, para la aplicación de las bonificaciones.
- Incentivos para facilitar la movilidad geográfica. Las mujeres que, como consecuencia de su contratación, tengan que trasladar su residencia habitual, podrán recibir las siguientes subvenciones para su traslado: de desplazamiento, de transporte de mobiliario y enseres, de alojamiento y de guardería y de atención a personas dependientes.
- Incentivos para compensar diferencias salariales. Tendrán derecho a estos incentivos las mujeres cuyo contrato laboral se haya extinguido por decisión de la trabajadora, al verse obligada a abandonar definitivamente su puesto de trabajo, o por contrato subsiguiente que formalice, ya sea indefinido o temporal, con una duración efectiva igual o superior a seis meses, que implique una disminución salarial. Durante un tiempo máximo de doce meses, podrán percibir hasta un máximo de 500 euros mensuales.
- Convenios con empresas para facilitar la contratación de mujeres víctimas de violencia de género y su movilidad geográfica.

La gestión de estas subvenciones y medidas de inserción corresponde al Servicio Público de Empleo Estatal y a las Comunidades Autónomas con competencias en materia de gestión de las políticas activas de empleo, dentro del marco definido en este real decreto

Podrán ser beneficiarias de las acciones que integran el Programa de Inserción las mujeres víctimas de la violencia de género que se encuentren inscritas como demandantes de empleo en los Servicios Públicos de Empleo, acreditando la situación de violencia de género por los medios establecidos en la Ley 1/2004.

También podrán ser beneficiarias las mujeres víctimas de la violencia de **género incorporadas al Programa de Renta Activa de Inserción por esta causa**, en las condiciones reguladas en el Real Decreto 1369/2006, de 24 de noviembre.

Las medidas reguladas en el real decreto 1917/2008 serán compatibles entre sí, así como con las demás medidas de políticas activas de empleo para la inserción laboral de este colectivo y con otras subvenciones, ayudas, ingresos o recursos para la misma finalidad, procedentes de cualesquiera Administraciones o entes públicos o privados, nacionales, de la Unión Europea o de organismos internacionales. Las becas por asistencia a cursos de formación profesional para el empleo son compatibles con la percepción de las prestaciones y subsidios por desempleo, incluida la Renta Activa de Inserción.

5.6. Ayudas en el ámbito de la vivienda

Las ayudas en materia de vivienda a mujeres víctimas de violencia de género, tanto a nivel de Estado como de Comunidad Autónoma, se dirigen a potenciar la autonomía e independencia necesarias para comenzar una nueva vida.

La Ley 1/2010, de 8 de marzo, Reguladora del Derecho a la Vivienda en Andalucía, tiene por objeto garantizar el derecho a una vivienda digna y adecuada dando preferencia, como recoge en su artículo 22, a los grupos de población con menor índice de renta.

La Junta de Andalucía aprueba las bases para la concesión de ayudas para vivienda a víctimas de violencia de género y otras personas especialmente vulnerables, en la Orden de 27 de julio de 2020. Cuyo objeto es facilitar una solución habitacional inmediata.

El Decreto 91/2020, de 30 de junio, por el que se regula el Plan Vive en Andalucía, de vivienda, rehabilitación y regeneración urbana de Andalucía 2020-2030, incorpora acciones y medidas destinadas a hacer real y efectivo el derecho a una vivienda digna y adecuada, dando preferencia a colectivos vulnerables entre los que se encuentran las víctimas de violencia de género.

Destaca el programa de viviendas gestionadas por las Administraciones Públicas, las entidades públicas y las del Tercer Sector de Andalucía, destinado a la creación de una red de viviendas para su destino a víctimas de violencia de género, personas desahuciadas, personas sin hogar y otras personas especialmente vulnerables.

Cuenta con distintos programas entre los que se encuentra: el Programa de apoyo a las situaciones de emergencia residencial pretende proporcionar soluciones de alojamiento de carácter transitorio o el programa para la integración social.

Contempla la priorización de acceso a las ayudas especialmente para las mujeres víctimas de violencia de género. Además, la permuta de vivienda se considera una actuación protegible siempre que, al menos una de las unidades familiares o de convivencia ocupe una vivienda no adecuada a sus circunstancias personales o familiares, entre otras causas por ser víctima de violencia de género.

5.7. Otras prestaciones

5.7.1. Ámbito educativo

Según el acuerdo del 3 de febrero de 2020, del Consejo de Gobierno, por el que se modifican las cuantías y las bonificaciones de los precios públicos aplicables a los centros de titularidad de la Junta de Andalucía, correspondientes a los servicios establecidos en el Decreto 149/2009, de 12 de mayo, incluidas en el Anexo III del decreto ley 1/2017, de 28 de marzo, de medidas urgentes para favorecer la escolarización en el primer ciclo de la educación infantil en Andalucía se establece la gratuidad del servicio de atención socioeducativa y de comedor para hijos e hijas de mujeres víctimas de violencia de género atendidas por el Sistema Integral de Atención y Acogida.

El decreto 21/2020 y la orden 20 de febrero de 2020 priorizan la admisión del alumnado cuya escolarización en el centro venga motivada por cambio de residencia por situación de violencia de género.

En el decreto 6/2017, 16 de enero, se garantiza el servicio de comedor a las hijas e hijos de mujeres víctimas de violencia de género atendidas por el Sistema Integral de Atención y Acogida a Mujeres Víctimas de Violencia de género, así como la gratuidad de los mismos.

La Junta de Andalucía cuenta con un programa de refuerzo de la alimentación infantil que exime a las hijas e hijos de mujeres víctimas de violencia de género del importe máximo de los ingresos de la unidad familiar para beneficiarse de tres comidas en el centro escolar con el servicio de comedor.

5.7.2. Bonos domésticos

El artículo 3 del Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica, establece la definición de consumidor vulnerable, en el apartado de la renta aumenta los límites de los ingresos de la unidad familiar que acredite situación de violencia de género en un 0,5 del IPREM.

5.7.3. Asistencia jurídica gratuita

La Ley 1/1996, 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita establece que, con independencia a la existencia de recursos para litigar, se reconoce el derecho de asistencia jurídica gratuita, que se prestara de inmediato a las víctimas de violencia de género las 24 horas del día. Así mismo, recoge el contenido material del derecho (asesoramiento y orientación).

5.7.4. Otras prestaciones de la seguridad social (Real Decreto legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social)

Este real decreto recoge algunas prestaciones de la seguridad social que tienen en cuenta a las mujeres víctimas de violencia de género en su descripción como son:

- La prestación de orfandad a las hijas e hijos de la causante fallecida como consecuencia de violencia contra la mujer en caso de que no se cumplan los requisitos para causar la pensión de orfandad.
- La pensión de viudedad para mujeres que no sean acreedoras de pensión compensatoria y puedan acreditar que eran víctimas de violencia de género en el momento de la separación judicial o el divorcio mediante sentencia firme (orden de protección, informe del Ministerio Fiscal o cualquier otro medio de prueba admitido en Derecho) o archivo de la causa por extinción de la responsabilidad penal por fallecimiento.

Bibliografía

A continuación se listan las referencias bibliográficas consultadas para la elaboración de los **Manuales para el Abordaje Profesional Integral de la Violencia contra las Mujeres**.

- Alberdi I. y Matas, N.: La violencia doméstica. Informe sobre los malos tratos a mujeres en España. Barcelona. Edita: Fundación La Caixa. 2002.
- Aguilar, D. “La infancia Víctima de violencia de género” III Congreso del Observatorio contra la violencia doméstica y de género” 2009.
- Álvarez Álvarez, A.: Manual de ayuda para mujeres maltratadas. Rivas-Vaciamadrid: Concejalía de Mujer. Madrid. 1999.
- Álvarez García, M.A., Sánchez Alías, A. y Bojó Ballester, P.: Manual de atención psicológica a víctimas de maltrato machista. Ed Colegio Oficial de la Psicología de Guipuzkoa. Bilbao. 2016.
- Ander Egg, E.: Introducción al trabajo Social1996. Edita Lumen Hvmanitas. Buenos Aires, 1996.
- Baker, L, Cunnigham, A.: What about me! Seeking to understand a child’sview of violence in the family. London On: Centre for Childre & Families in the Justice System. 2004.
- Barudy, J. “El autocuidado de los profesionales” en “Maltrato Infantil. Ecología Social: Prevención y Reparación. Edit. Galdoc, Chile, 2001.
- Bimbela, J.L. Cuidando al profesional de la salud. Habilidades emocionales y de comunicación. Escuela Andaluza de Salud Pública, Granada, 2008.
- Bonino Méndez, L.: La violencia masculina en la pareja. Texto publicado en “Cárcel de amor”, editado por el Museo Nacional de Arte Reina Sofía. 2005.
- Bosch Fiol, E., Ferrer Pérez, V, y Alzamora Mir, A.: El laberinto patriarcal, Antrophos, Barcelona. 2006.
- Bosch Fiol, E., Ferrer Pérez, V.: Nuevo modelo explicativo para la violencia contra las mujeres en la pareja: El modelo piramidal y el proceso de filtraje. Universitat de les Illes Balears. 2013.
- Cala Carrillo. M.J. y cols. Recuperando el control de nuestras vidas: reconstrucción de identidades y empoderamiento en mujeres víctimas de violencia de género. Memoria de investigación. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. 2011
- Cantera, I., Estébanez, I. y Vázquez, N.: Violencia contra las mujeres jóvenes: la violencia psicológica en las relaciones de noviazgo, Servicio de mujer del módulo psicosocial de Deusto-San Ignacio, EMAKUNDE, Bilbao. 2009.
- Claramunt, M.C.: Mujeres maltratadas: guía de trabajo para la intervención en crisis.: Edita: Organización Panamericana de la Salud. San José 1999.
- Consejo médico forense Comité científico-técnico del Ministerio de justicia: Protocolo de valoración forense urgente del riesgo de violencia de género. Ministerio de justicia. Madrid. 2020.
- Corsi, J. Violencia masculina en la pareja. Una aproximación al diagnóstico y a los modelos de intervención. Paidós, Barcelona, 1995.
- De Andrés, P: Violencia de género y salud. Jornadas Estatales: Sinergias Invisibles. III Jornadas sobre Violencia de Género y VIH. Madrid, 28 de Noviembre de 2006.
- Defensor del Menor de Andalucía: Estudio de Menores expuestos a Violencia de Género. Víctimas con identidad propia. Edita Defensor del Menor de Andalucía, Sevilla, 2012.
- De la Peña Palacios E.M. y cols: Andalucía detecta. Edita Instituto Andaluz de la Mujer, 2011.
- Delegación del gobierno para la violencia de género: Estudio sobre el tiempo que tardan las mujeres víctimas de violencia de género en verbalizar su situación. Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad. Madrid. 2019.
- De Miguel Álvarez, A.: La construcción de un marco feminista de intervención: la violencia de género. Cuadernos de Trabajo Social, n.º 18, pp. 231 – 248. 2005.
- De Robertis, C: Metodología de la intervención en trabajo social. Edita: Lumen Humanitas. Buenos Aires. 2006.

- Dutton, D. G. y Painter, S.: The battered woman syndrome: Effects of severity and intermittency of abuse. *American Journal of Orthopsychiatry*, 63, 614-622. 1993.
- Echeburúa, E. y Del Corral, Manual de Violencia Familiar. Siglo XXI, Madrid, 1998.
- Elboj, C. y Ruíz, L.: Trabajo Social y prevención de la violencia de género, en *Trabajo Social Global*, n.º1 (2), pp. 220 – 233. 2010.
- EMKUNDE Guía de actuación ante el maltrato doméstico y la violencia sexual para profesionales de los servicios sociales, Edita: EMKUNDE. Vitoria- Gasteiz 2006.
- Entidad de las Naciones Unidas para la Igualdad de Género y el Empoderamiento de las Mujeres: Paquete de servicios asistenciales para mujeres y menores que sufren violencia. ONU Mujeres. 2015.
- Federación de Asociaciones de Mujeres con Discapacidad de Andalucía (FAMDISA): Protocolo de atención específica a mujeres con discapacidad víctimas de violencia de género. Edita: Instituto Andaluz de la Mujer. 2021.
- Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), Propuesta práctica de intervención integral en el ámbito de social contra la violencia hacia las mujeres. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y FEMP, 2002.
- Fernández Zurbarán, P.: Guía para profesionales ante chicas adolescentes que sufren violencia de género: saber mirar, saber acoger, saber acompañar. Instituto Andaluz de la Mujer. 2018.
- Ferreira, G.: Clínica Victimológica en casos de violencia conyugal. Ed. Sudamericana. Buenos Aires, 1997.
- Ferreira, G.: Hombres Violentos, Mujeres maltratadas. Ed. Sudamericana. Buenos Aires, 1992.
- Forward, S. Cuando el amor es odio. Hombres que odian a las mujeres y mujeres que siguen amándolos. Editorial Grijalbo, México, 1987.
- Garrido, V. Amores que matan. Acoso y violencia contra la Mujer. Ed. Algar, Alicante 2001.
- Gil Ruíz, J. M.: Los diferentes rostros de la violencia de género, Dykinson, 2007.
- Gil Ruíz, J. M.: Análisis teórico, legislativo y jurisprudencial de la Violencia de Género en el nuevo marco penal. Análisis Jurídico de la violencia contra las mujeres. Guía de Argumentación para Operadores Jurídicos, Instituto Andaluz de la Mujer, 2.ª edición, 2004.
- Gómez Hermoso, M.R. y cols: Guía de Buenas prácticas para la evaluación psicológica forense del riesgo de violencia contra la mujer en las relaciones de pareja editada por Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. Madrid. 2012.
- Gómez Terrón, L. y Pastor De Francisco, E.: Amor. Edita: Ayuntamiento de Dos Hermanas. 2007.
- Holden, G.W. Children exposed to domestic violence and child abuse: Terminology and taxonomy. *Clinical Child and Family Psychology Review*, 6(3), 151-160. 2003.
- Instituto Andaluz de la Mujer: Los costes sociales y económicos de la violencia contra las mujeres en Andalucía. Instituto Andaluz de la Mujer, Sevilla, 2004.
- Instituto Andaluz de la Mujer: Protocolo para la Intervención Grupal con las Mujeres Víctimas de Violencia de Género en Andalucía. Instituto Andaluz de la Mujer, 2010.
- Instituto Canario de Igualdad: Guía de intervención con menores víctimas de violencia de género. Instituto Canario de Igualdad. Gobierno de Canarias, 2012.
- IRES, Fundación de Reinserción Social. Guía de buenas prácticas. Atención psicológica y educativa para niñas y niños víctimas de violencia familiar y de género. Ed. IRES, Barcelona, 2010.
- Irigoyen, M.F. Mujeres maltratadas. Paidós Ibérica, S.A., Barcelona, 2006.
- Ituarte Tellaache, A.: Procedimiento y proceso en trabajo social clínico. Edita: Siglo XXI de España. 1992.
- Krug, E.G., Mercy, J.A., Dahlberg, L.L. y Zwi, A.B. (2002). The world report on violence and health. *Lancet*, 360, 1083-1088.
- Labrador, F.J., Paz, P, De Luis, P. Fernández Velasco, R. Mujeres víctimas de violencia doméstica. Programa de Actuación. Pirámide, Madrid, 2004.

- Lorenzo Capello, P., Maqueda Abreu, M. L., Rubio Castro, A.: Género, Violencia y Derecho (Coord), Tirant lo Blanch, Valencia, 2008.
- López, S y Pueyo, A.: Manual para la Valoración del Riesgo de Violencia contra la Pareja, S.A.R.A., Universitat de Barcelona. Barcelona. 2007.
- Lorente Acosta, M.: El supuesto síndrome de alienación parental. II Congreso de Estudios de la Violencia de género. Dirección General de Violencia de Género. Junta de Andalucía, 2011.
- Lorente Acosta, M.: Violencia de género: acciones y reacciones. La ley Integral: un estudio multidisciplinar. Dykinson, 2009.
- Lorente Acosta, M.: Mi marido me pega lo normal. Ares y Mares, Barcelona, 2001.
- Lorente Acosta, M y Lorente Acosta, J. A.: Agresión a la mujer desde la perspectiva médico forense. Editorial Comares. Granada. 1998.
- Lorente Acosta, M y Lorente Acosta, J. A.: Síndrome de agresión a la mujer, síndrome de maltrato a la mujer. Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología. 2000.
- Méndez Martínez, C.: Reflexión crítica sobre la intervención con mujeres víctimas de violencia de género, en Cuadernos de Trabajo Social, n.º 20, pp. 289 – 296. 2007.
- Ministerio de Igualdad, Guía de los Derechos de las Mujeres Víctimas de Violencia de Género. Ministerio de Igualdad, 2009.
- Ministerio de Justicia, Gobierno de España. Protocolo médico forense de valoración urgente del riesgo de violencia de género. Ministerio de Justicia, Madrid, 2011.
- Molina Hernández, M. P. y García Roca, M.: Programa de actuación del trabajador social en situaciones de riesgo de maltrato, en Revista de Trabajo Social y Salud, n.º 37, 2000.
- Mum Man Shum, G.; Conde Rodríguez, A., Portillo Mayorga, I.: Mujer, discapacidad y violencia. El rostro oculto de la Desigualdad. Instituto de la Mujer. 2006.
- Paz Rodríguez, J.I. y Fernández Zurbarán, P: Guía para madres y padres con hijas adolescentes que sufren violencia de género. Instituto Andaluz de la Mujer. 2014.
- Ramírez, E.G., Gurrola, G.M y Balcázar, P. Síndrome del burn-out en profesionales que atienden violencia familiar: un estudio cualitativo. XII Congreso virtual de psiquiatría.com. 2012.
- Ríos Campos, P.: Violencia de género y pensamiento profesional: una investigación sobre la práctica del Trabajo Social, en Trabajo Social Global, n.º 1 (2), pp. 131 – 148. 2010.
- Rivas Vallejo, P., Barrios Baudor, G.: Violencia de género: perspectiva multidisciplinar y práctica forense, Cizur Menor (Navarra), Thomson-Aranzadi, 2007.
- Rubio Castro, A.: Inaplicabilidad e ineficacia del derecho en la Violencia contra las Mujeres: Un conflicto de valores. Análisis Jurídico de la violencia contra las mujeres. Guía de Argumentación para Operadores Jurídicos, Instituto Andaluz de la Mujer, 2.ª edición, 2004.
- Ruiz Repullo, C.: Voces tras los datos. Una mirada cualitativa a la violencia de género en adolescentes. Andaluz de la Mujer. 2016.
- Simón Rodríguez, E.: Guía para evitar amores que matan-Guía del buen amor. Edita: Consejo de la Juventud de Alicante. 2004.
- Save the children. Manual de atención a niños y niñas víctimas de violencia de género en el ámbito familiar. Ayuntamiento de Barcelona, 2007.
- Vaccaro, S.: ¿Qué hacer si mi hija ha sido maltratada? Edita: Comisión para la Investigación de Malos Tratos a Mujeres. Madrid: 2005.
- Velázquez, S. Violencias cotidianas, violencia de género. Ed. Paidós, Buenos Aires, 2003.
- Villavicencio Carrillo, P. y Sebastián Herranz, J.: Violencia doméstica: su impacto en la salud física y mental de las mujeres, Instituto de la Mujer, Estudios, 2001.
- Walker, L.: The Battered Women Ed: Harper and Row Publishers, Nueva York, 1979.
- Wolak, J. y Finkelhor, D.: Children exposed to family violence. J.L. Jasinski y L.M. Williams (Eds.), Partner violence: a comprehensive review of 20 years of research (pp.73-112). Thousands Oaks: Sage. 1998.

4 El trabajo social y la violencia de género

MANUALES PARA EL ABORDAJE PROFESIONAL INTEGRAL DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

1. Violencia contra las mujeres. Conceptos básicos, marco normativo e intervención profesional e institucional
2. La psicología y la violencia de género
3. El derecho y la violencia de género
4. El trabajo social y la violencia de género
5. Juventud y violencia de género