

BANCO DE INNOVACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

TÍTULO

Premiado el protocolo “Atención a menores en el proceso de denuncia por violencia de género” del Ayuntamiento de Alovera

INFORMACIÓN INICIAL:

PROBLEMA:

El principal problema al que hace frente la iniciativa del Ayuntamiento de Alovera se detectó en las dependencias de la Guardia Civil, donde se puso de relieve la necesidad de cuidado y atención de menores cuando una víctima de violencia de género acude a realizar una denuncia. Esta necesidad de cuidado y atención a los hijos e hijas a cargo de una víctima se suceden de igual modo cuando la mujer tiene que acudir a un centro de salud u hospital para realizar algunas pruebas necesarias para la denuncia o cuando las fuerzas de seguridad acuden a su domicilio y la víctima tiene que ser trasladada. Unas situaciones que pueden prolongarse durante horas y que son muy difíciles de sobrellevar para las víctimas cuando no cuentan con una red de apoyo social o familiar que les facilite el trámite manteniéndose al cuidado de sus hijos e hijas.

SOLUCIÓN GLOBAL:

En respuesta al problema detectado, el Ayuntamiento de Alovera ha puesto en marcha el Servicio de Cuidado de Menores, un protocolo de actuación que, en coordinación con la Policía Local, garantiza que en cualquier momento y a cualquier hora del día los menores a cargo de una víctima de violencia de género de la localidad que solicite realizar una denuncia, o precise realizar cualesquiera de los procesos relacionados con la misma, reciban una acogida y unos cuidados que les permitan quedar al margen de las situaciones de vulnerabilidad propias de los momentos más duros de la violencia de género.

De este modo, el objetivo general de esta propuesta es asistir a los menores en el momento de la denuncia de una agresión o hechos similares, como puede ser el traslado al centro médico u hospitalario, relacionados con la violencia de género cuando la víctima no dispone de red de apoyo.

COSTE APROXIMADO:

Los costes del servicio presupuestados y aceptados por la empresa de lunes a sábado en horario diurno son de 11 €/hora; mientras que los domingos y festivos en horario diurno son de 13,25 €/hora y en horario nocturno cualquier día de la semana es de 15,30 €/hora. Por ello, el presupuesto variará en función de la necesidad del servicio.

TERRITORIO: Municipio de Alovera, Guadalajara.

PÚBLICO DESTINATARIO: Menores que, ante un hecho relacionado con la violencia de género que requiera de una actuación por parte de su progenitora, necesiten una atención y cuidado durante un tiempo indeterminando, constatando que la víctima no dispone de nadie a quien dejarlos a cargo.

ENTIDAD QUE LA HA LLEVADO A CABO: Concejalía de Igualdad del Ayuntamiento de Alovera.

DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA O PROGRAMA:

El Ayuntamiento de Alovera ha puesto en marcha el programa de “Atención a menores en el proceso de denuncia por violencia de género”, en coordinación con la Policía Local, cuyo principal objetivo es garantizar que en cualquier momento y a cualquier hora del día los menores de edad reciban una acogida y unos cuidados que les permitan quedar al margen de las situaciones de vulnerabilidad propias de los momentos más duros de la violencia de género, al mismo tiempo que permite a las mujeres realizar cualesquiera de los procesos implicados para realizar una denuncia sin que el hecho de no contar con una red de apoyo suponga un obstáculo para salir de su situación de violencia.

Esta iniciativa ha sido premiada en la VI Convocatoria del Concurso de Buenas Prácticas Locales contra la Violencia de Género en el área de Atención y apoyo a las mujeres víctimas de violencia y a sus hijos e hijas, un reconocimiento que pone en valor la innovación en la atención a los menores en medio de un proceso de denuncia por violencia de género para evitar su desamparo.

Este programa surge como alternativa eficaz del Ayuntamiento de Alovera para dar respuesta a la necesidad

detectada en las propias dependencias de la Guardia Civil, en las cuales se observó que en muchos casos las mujeres víctimas de esta violencia no cuentan con una red de apoyo suficiente, bien por falta de recursos o bien porque por el propio carácter de urgencia de la situación no tienen a quién acudir para cuidar de sus hijos, mientras realizan los trámites de denuncia. De igual modo, esta falta de red de apoyo se hace evidente cuando la víctima tiene que acudir a un centro de salud o centro hospitalario, o cuando las fuerzas de seguridad acuden al domicilio y la víctima tiene que ser trasladada, procesos que suelen dilatarse durante varias horas. En estas circunstancias, algunos menores no pueden ser atendidos por ningún adulto cuando la víctima no tiene una red de apoyo social ni familiar, dificultado que algunas víctimas tomen la iniciativa de denunciar por no contar con los apoyos necesarios más básicos.

Si bien el objetivo general de la iniciativa es asistir a los menores en los momentos de denuncia de una agresión y los procedimientos relacionados con la misma, este proyecto cuenta con una serie de objetivos específicos, como son:

- 1) Evitar situaciones de desprotección y/o falta de acompañamiento en menores.
- 2) Paliar las consecuencias que este tipo de hechos provocan en los menores a nivel emocional, físico y organizativo.
- 3) Facilitar que la madre pueda sentirse tranquila en relación a sus hijos.

Esta iniciativa presenta, por tanto, un enfoque transversal sobre la violencia contra la mujer dado que el servicio pretende dar respuesta a una necesidad que presentan las mujeres víctimas de violencia de género durante todo el proceso de denuncia. Siendo el colectivo de mujer el más castigado por esta problemática, se logra que, al menos, la mujer no rechace solicitar ayuda o denunciar por no disponer de una garantía en la atención de sus hijos.

Así mismo, este proyecto precisa de la implicación de diferentes áreas del Gobierno local como son la Concejalía de Bienestar Social e Igualdad y la Alcaldía que se encargan de coordinar los recursos que permiten su puesta en marcha, tales como la Comisión técnica de la mesa para el seguimiento de la prevención y atención a las víctimas de la violencia de género, el teléfono de contacto y la vía email.

En este sentido, es importante destacar a los agentes implicados en la puesta en práctica de la actuación cuando se presenta una situación de violencia contra la mujer que precisa de intervención y denuncia, como son: la Guardia Civil, comandancia de Azuqueca de Henares que puso de relieve la situación de falta de red

de apoyo de las mujeres y necesidad de atención a los menores; los Centros de Atención a la Infancia Municipales de Alovera; Policía Local de Alovera; el Centro de la Mujer de Alovera, gestionado por la Asociación Mujeres Opañel; y la empresa adjudicataria del Servicio, Serviper, con experiencia en la prestación de ayuda a domicilio en Guadalajara generalmente para personas mayores.

Dicha actuación mencionada anteriormente objeto de esta iniciativa que se lleva a cabo en Alovera sigue los siguientes pasos:

- 1) Si los hechos se producen durante el horario de las Escuelas Infantiles Municipales, la Policía Local o la Guardia Civil se pondrá en contacto con estas escuelas para que se hagan cargo de los menores. Mientras que si los hechos suceden fuera de este horario o el tiempo de atención excede del horario de las escuelas, el Ayuntamiento de Alovera ha determinado un acuerdo con la empresa adjudicataria Serviper para la prestación de este servicio en cualquier otro horario o fines de semana, durante las 24 horas del día.
- 2) En dependencias de la Policía Local y de Guardia Civil disponen de este protocolo de actuación y de los teléfonos correspondientes en el caso de que se encuentren con una víctima que no dispone de nadie que pueda hacerse cargo de sus hijos durante el tiempo en el que se dilate las distintas diligencias.
- 3) La empresa adjudicataria envía a una persona que se hará cargo de los menores el tiempo necesario atendiéndoles en sus distintas necesidades. De esta forma, los hijos menores estarán debidamente atendidos en su domicilio familiar o en las propias dependencias de la Guardia Civil el tiempo que sea necesario.
- 4) Tras la asistencia a los menores, el coste del servicio lo asume íntegramente el Ayuntamiento de Alovera.

Así, los principales aspectos en cuanto a innovación que de este proyecto se desprenden son que se cubre una necesidad que no estaba contemplada ni es competencia de ningún servicio y, al mismo tiempo, resuelve alguna de las dificultades que presentan las víctimas a la hora de poner una denuncia por violencia de género.

Como principales resultados de su puesta en marcha se espera que con este servicio los menores no se encuentren desasistidos en ningún momento, previendo que los menores que requieran de este servicio, puedan continuar con sus horarios de forma normalizada (comidas, cenas, hora de dormir) así como reducir notablemente el nivel de ansiedad que el menor pueda experimentar.

Según los datos aportados por la Asociación Mujeres Opañel en su radio de acción –municipios de Yunquera de Henares, Alovera, Fontanar, Pozo de Guadalajara, Pioz y Valdarachas– en 2019 se han realizado un total de 2.043 atenciones a mujeres víctimas de violencia de género, lo que supone un incremento del 13,4 % respecto al año anterior, entre las que se encuentran las mujeres de Alovera que han precisado del servicio de atención a menores.

OBSTÁCULOS SUPERADOS:

Considerando que la incidencia de las situaciones a las que pone solución esta iniciativa es reducida, los obstáculos a los que se enfrenta el Ayuntamiento de Alovera con su puesta en práctica, si bien importantes cualitativamente, son escasos.

En primer lugar, destacan los obstáculos que pueden producirse en la coordinación entre los agentes locales, los centros educativos y la empresa Serviper debido a la inmediatez que es necesaria para responder a la necesidad de atención y cuidados a menores.

En segundo lugar, la capacidad del Ayuntamiento y los agentes implicados de dar a conocer la existencia de este recurso de cara a la población y las posibles víctimas para que, contando ahora con una red de apoyo, no encuentren más dificultades de las que ya supone el hecho en sí de presentar una denuncia por violencia de género. A este respecto, el Centro de la Mujer de Alovera se encuentra gestionado por la Asociación Mujeres Opañel, con un área de acción que implica diversos municipios próximos de la zona y que sirve de megáfono para promocionar este tipo de iniciativas que ayudan a las mujeres.

IMPACTO:

En el año 2018, en reconocimiento a su contribución para mejorar y facilitar los procesos de denuncia por parte de las mujeres víctimas de violencia de género, el Ayuntamiento de Alovera fue premiado por su

proyecto “Atención a menores en el proceso de denuncia por violencia de género” en el área de Atención y apoyo a las mujeres víctimas de violencia y a sus hijos e hijas, en la VI Convocatoria del Concurso de Buenas Prácticas Locales contra la Violencia de Género, a cargo del entonces Ministerio de Sanidad, Servicios sociales e Igualdad, área que tras la división departamental en 2020 corre a cargo del Ministerio de Igualdad.

Así mismo, caben destacar las principales mejoras conseguidas con la aplicación de este protocolo que da soporte a los menores:

- Las mujeres no se frenarán en la toma de decisiones de anteponer una denuncia por el hecho de no tener con quien dejar a sus hijos.
- No se producirán momentos de desatención ni falta de acompañamiento en menores.
- Las madres podrán centrar su atención en el proceso de su denuncia ante la garantía de que sus hijos están atendidos.

De este modo, los cambios duraderos que se han conseguido son un claro ejemplo de adaptación a necesidades reales detectadas. Además, se constatado la eficiencia de la gestión y sostenibilidad (bajos costes económicos y humanos resolviendo totalmente estas problemáticas en el momento en el que se dan).

CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN Y REFERENCIA TEMPORAL:

El acuerdo para la aplicación de este protocolo se realizó en agosto de 2017, tras una Mesa Local de Coordinación y Prevención de la Violencia de Género, celebrada en el mes de mayo del mismo año, en la cual la Guardia Civil de Azuqueca de Henares –municipio más cercano a Alovera–, compartía también la situación de algunas mujeres que no tienen con quién dejar a sus hijos e hijas cuando acuden al cuartel a declarar tras sufrir un episodio de violencia.

La asistencia prestada a los menores será solicitada por los propios agentes locales que se encargarán de poner en conocimiento de las escuelas la situación de los menores para que estas se hagan cargo si los hechos acontecen en horario lectivo, o de llamar a la empresa que ofrece este servicio de acompañamiento durante el resto de horarios y fines de semana, cuya respuesta nunca excederá las 24 horas, siendo asumidos los costes por el Ayuntamiento de Alovera.

DOCUMENTACIÓN DE CONSULTA Y APOYO:

Ficha Buena Práctica - Ministerio de Sanidad, Servicios sociales e Igualdad:

<https://violenciagenero.igualdad.gob.es/sensibilizacionConcienciacion/laSociedad/quePuedoHacer/BuscadorBuenasPracticas/fichaAlovera.pdf>

Gestión Centro de Mujeres Alovera: <https://amo.org.es/gestion-centro-de-la-mujer-de-alovera/>

Ayuntamiento Alovera: <https://alovera.es/>