



Sugerencia a un Centro de Información a la Mujer (CIM) para que en la valoración anual del dispositivo ATEMPRO cuando se necesite documentación para incorporar al expediente, tanto en las revisiones periódicas cómo en la valoración anual, se deben realizar todas las acciones necesarias para contactar con la mujer víctima de violencia, utilizando los medios que procedan, incluido el propio dispositivo.

Expediente: S.7.Q/1264/21

Santiago de Compostela, 8 de noviembre de 2021.

Sr. alcalde:

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D<sup>a</sup> [REDACTED], referente a la negativa a la renovación de un servicio por la trabajadora social del CIM de [REDACTED].

#### ANTECEDENTES

En su escrito, esencialmente, expone el siguiente:

“Que la trabajadora del CIM [REDACTED] (Ayuntamiento [REDACTED]) [REDACTED] se niega a renovarme el servicio ATEMPRO que necesito por violencia de género (orden de alejamiento)”.

Ante eso requerimos informe a ese órgano, que ya nos lo remitió. En el informe aportado por dicho órgano se indica lo siguiente:

“[REDACTED], actuando en calidad de Directora y Asesora jurídica del Centro de Información a la Mujer (CIM) del Ayuntamiento [REDACTED], con domicilio a efectos de notificaciones en [REDACTED], ante la Valedora do Pobo comparece e INFORMA:

PRIMERO.- Que le fue notificada queja formulada por doña [REDACTED] ante la Valedora do Pobo en los términos expuestos en el expediente de referencia.

SEGUNDO.- Que el 28.01.2019 se tramitó desde el CIM alta en el servicio ATEMPRO (Cruz Roja} a doña [REDACTED].

TERCERO.- Que dicho servicio tiene duración anual sin perjuicio de su renovación al término de dicho período, para lo cual es preciso cubrir la solicitud pertinente.

CUARTO.- Que en lo que respeta a la renovación relativa al año 2021, esta profesional informó a la usuaria de que se aproximaba el vencimiento del servicio y, por lo tanto, su renovación en caso de así desearlo. A tal efecto se remitió correo electrónico el día 18.01.2021 informando de dicha circunstancia y solicitando información necesaria para la cumplimentación de la renovación.

Se aporta como Documento núm. 1 dicho email.

QUINTO.- Que no se recibe contestación de la usuaria hasta el 15.02.2021, día en el que remite correo electrónico acompañando una fotografía de la parte superior de la primera hoja del Auto que le concede la orden de protección.

La información remitida, incompleta, no recoge la fecha de duración de la medida adoptada y además es remitida fuera de plazo para cursar la renovación, por lo que se le informa a la usuaria de esta circunstancia (email remitido por esta parte el 17.02.2021).

Se aporta como Documento núm. 2 el hilo de correos mencionado y adjunto enviado por la usuaria.

SEXTO.- Que el 22.02.2021 la usuaria remite a esta parte por email fotografías de las diferentes páginas que integran el Auto que contiene la orden de protección y ese mismo día, la profesional que suscribe este escrito, remite correo electrónico informando de la necesidad de tramitar una nueva alta en el servicio y fijando una cita telefónica con la usuaria a fin de llevar a cabo la tramitación necesaria. A tal efecto se fija la cita telefónica para el 01.03.2021 a las 12:00 horas, solicitando a la interesada confirmación de la misma. Sin embargo, en ningún momento la usuaria confirma la cita propuesta.

Se aporta como Documento núm. 3 email remitido en fecha 22.02.2021.

SÉPTIMO.- Que el día 09.04.2021 se persona en el CIM la usuaria y con una actitud poco pacífica y retadora manifiesta, entre otros extremos, que no tiene electricidad en su domicilio por lo que no puede utilizar el teléfono ATEMPRO, dejándolo depositado en las dependencias municipales.

## ANÁLISIS

A la vista del contenido del escrito de queja, de la documentación aportada por la persona que promovió este expediente y de lo que se manifiesta en el informe de la administración, resulta conveniente realizar las siguientes consideraciones:

I.- Del informe remitido por el CIM resulta constatado la tramitación del alta en el servicio ATENPRO.

II.- También consta, que el mismo requiere de revisiones periódicas y de una valoración anual.

III.- Se comprueba, por la documentación que se adjunta, la información enviada desde el CIM a la usuaria del dispositivo a través de correo electrónico requiriendo a la persona usuaria para que envíe los datos relativos a la orden de protección, fecha y duración. No constan, ni se refiere, que por parte de las trabajadoras de ese servicio se intentara, por otros medios, incluido el propio dispositivo, ponerse en contacto con la usuaria del servicio.

IV.- Entendemos, sin lugar a dudas, la incompreensión de la situación que contemplamos, ya que para una víctima de violencia se hace muy difícil asumir que los trámites burocráticos sean imprescindibles, y que los tiempos y los plazos deban de ser cumplidos por la persona funcionaria al frente del servicio, pero eso, deviene inevitable.

Partimos de que el servicio ATENPRO promueve la atención social por una parte y la protección a la víctima por otro y, de ahí su nombre.

El problema del que tratamos, la violencia de género, trasciende lo personal, no es solo eso, algo propio únicamente de la intimidad, sino un problema realmente social. Y, entonces, con respeto siempre a cada una de las víctimas que lo padecen, a sus derechos individuales, a su intimidad.

A pesar de todo, entendemos que lo fundamental es partir de que las víctimas, mismo reconocidas, dictada por eso la orden de protección, en el proceso judicial penal, no siempre están en la mejor disposición para entender la necesidad de cumplimentar los trámites formales.

Es por eso que, del informe que nos remite el CIM, echamos en falta, puesto que no se refieren ni se explican, acciones encaminadas a proporcionar a la usuaria, la necesaria tranquilidad, la importante cercanía y como no puede ser de otra manera, la atención y seguimiento, en el caso de que no conteste a un correo electrónico. Acreditado, además, a los problemas de salud alegados, que debería, alertar más si cabe a las profesionales.

Bastaba en este caso llamar a través del dispositivo, constatar que la usuaria estaba localizable, informarla del resultado de la falta de un documento y, evitar, como pasó, que quedara sin el teléfono.

## CONCLUSIÓN

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, de la Valedora do Pobo, hacer llegar a ese órgano la siguiente sugerencia:

- Para proceder a la valoración anual del dispositivo ATEMPRO cuando se necesite documentación para incorporar al expediente, tanto en las revisiones periódicas como en la valoración anual, se deben realizar todas las acciones necesarias, utilizando los medios que procedan, incluido el propio dispositivo, para contactar e informar a las usuarias del servicio, de la necesidad de aportar datos para mantenerlo, para evitar que, por motivos formales, puedan perder el dispositivo por no llegar a tiempo a la valoración anual.

Le agradezco de antemano la acogida a lo manifestado en esta resolución de la Valedora do Pobo, y le recuerdo la necesidad de que en el plazo de un mes (art. 32.2), dé cuenta a esta Institución de la aceptación de la recomendación formulada, de ser el caso, y de las medidas adoptadas para darle efectividad, también si es el caso.

Además, le hacemos saber que, en aplicación del principio de transparencia, a partir de la semana siguiente a la fecha en la que se dictó la presente resolución, esta se incluirá en la página web de la institución.

Debo recordarle también que, al amparo de la ley reguladora de esta institución, su artículo 33 prevé que, se formuladas sus recomendaciones, no obtuviera respuesta o, en un plazo razonable, no se produjera una medida adecuada al sugerido, la Defensora del Pueblo podrá poner los antecedentes del escrito y las recomendaciones efectuadas en conocimiento del responsable del departamento afectado o de la máxima autoridad de la Administración Pública gallega.

Si tampoco obtuviera una justificación adecuada, incluirá tal asunto en su informe anual o especial con mención de los nombres de las autoridades o funcionarios que persistan en aquella actitud, especialmente en los casos en que, considerando la Valedora do Pobo que era posible una solución positiva, esta no se consiguiera.

El principio de publicidad de las resoluciones de esta institución se refuerza en el artículo 37 de la Ley 6/1984, cuando prevé que la Valedora do Pobo, en su informe anual al Parlamento de Galicia, dará cuenta del número y tipos de queja presentadas; de aquellas que fueron rechazadas y sus causas, así como de las que fueron objeto de investigación y su resultado, con especificación de las sugerencias o recomendaciones admitidas por la administración pública gallega.

Reciba un atento saludo.

María Dolores Fernández Galiño  
Valedora do Pobo