



Suxestión a un Centro de Información a Muller (CIM) para que na valoración anual do dispositivo ATEMPRO cando se precise documentación para incorporar ao expediente, tanto nas revisións periódicas como na valoración anual, débense realizar todas as accións necesarias para contactar coa muller vítima de violencia, utilizando os medios que procedan, incluído o propio dispositivo

Expediente: S.7.Q/1264/21

Santiago de Compostela, 8 de novembro de 2021.

Sr. alcalde:

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de D<sup>a</sup> [REDACTED], referente á negativa á renovación dun servizo pola traballadora social do CIM de [REDACTED].

#### ANTECEDENTES

No seu escrito, esencialmente, expón o seguinte:

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

Ante iso requirimos informe a ese órgano, que xa nola remitiu. No informe achegado por dito órgano indícase o seguinte:

“[REDACTED], actuando en calidade de Directora e Asesora xurídica do Centro de Información á Muller (CIM) do Concello de [REDACTED], con domicilio a afectos de notificacións en [REDACTED], ante a Valedora do Pobo comparece e INFORMA:

PRIMEIRO.- Que lle foi notificada queixa formulada por dona [REDACTED] perante a Valedora do Pobo nos termos expostos no expediente de referencia.

SEGUNDO.- Que o 28.01.2019 tramitouse dende o CIM alta no servizo ATEMPRO (Cruz Vermella} a dona [REDACTED].

TERCEIRO.- Que dito servizo ten duración anual sen perxuízo da súa renovación ao término de dito período, para o cal é preciso cubrir a solicitude pertinente.

CUARTO.- Que no que respecta á renovación relativa ao ano 2021, esta profesional informou á usuaria de que se aproximaba o vencemento do servizo e, polo tanto, a súa renovación en caso de así desexalo. A tal efecto remitiuse correo electrónico o día 18.01.2021 informando de dita circunstancia e solicitando información necesaria para a cumplimentación da renovación.

Achégase como Documento núm. 1 dito email.

QUINTO.- Que non se recibe contestación da usuaria ata o 15.02.2021, día no que remite correo electrónico acompañando unha fotografía da parte superior da primeira folla do Auto que lle concede a orde de protección.

A información remitida, incompleta, non recolle a data de duración da medida adoptada e ademais é remitida fóra de prazo para cursar a renovación, polo que se lle informa á usuaria desta circunstancia (email remitido por esta parte o 17.02.2021).

Achégase como Documento núm. 2 o fío de correos mencionado e adxunto enviado pola usuaria.

SEXTO.- Que o 22.02.2021 a usuaria remite a esta parte por email fotografías das diferentes páxinas que integran o Auto que contén a orde de protección e ese mesmo día, a profesional que subscribe este escrito, remite correo electrónico informando da necesidade de tramitar unha nova alta no servizo e fixando unha cita telefónica coa usuaria a fin de levar a cabo a tramitación precisa. A tal efecto fíxase a cita telefónica para o 01.03.2021 ás 12:00 horas, solicitando á interesada confirmación da mesma. Sen embargo, en ningún momento a usuaria confirma a cita proposta.

Achégase como Documento núm. 3 email remitido en data 22.02.2021.

SÉTIMO.- Que o día 09.04.2021 persónase no CIM a usuaria e cunha actitude pouco pacífica e retadora manifesta, entre outros extremos, que non ten electricidade no seu domicilio polo que non pode utilizar o teléfono ATEMPRO, deixándoo depositado nas dependencias municipais.

## ANÁLISE

Á vista do contido do escrito de queixa, da documentación achegada pola persoa que promoveu este expediente e do que se manifesta no informe da administración, cómpre facer as seguintes consideracións:

I.- Do informe remitido polo CIM resulta constatado a tramitación do alta no servizo ATENPRO.

II.- Tamén consta, que o mesmo require de revisións periódicas e dunha valoración anual.

III.- Comprobouse, pola documentación que se acompaña, a información enviada desde o CIM á usuaria do dispositivo a través de correo electrónico requirindo á persoa usuaria para que envíe os datos relativos a orde de protección, data e duración. Non constan, nin se refire, que por parte das traballadoras dese servizo tentácese, por outros medios, incluído o propio dispositivo, pórse en contacto coa usuaria do servizo.

IV.- Entendemos, sen lugar a dúbidas, a incompreensión da situación que contemplamos, xa que para unha vítima de violencia faise moi difícil asumir que os trámites burocráticos sexan imprescindibles, e que os tempos e os prazos deban de ser cumpridos pola persoa funcionaria á fronte do servizo, pero iso, devén inevitable.

Partimos de que o servizo ATENPRO promove a atención social por unha banda e a protección á vítima por outro e, de aí o seu nome.

O problema do que tratamos, a violencia de xénero, transcende do persoal, non é só iso, algo propio unicamente da intimidade, senón un problema realmente social. E, entón, con respecto sempre a cada unha das vítimas que o padecen, aos seus dereitos individuais, á súa intimidade.

A pesar de todo, entendemos que o fundamental é partir de que as vítimas, recoñecidas mesmo, ditada por iso a orde de protección, no proceso xudicial penal, non sempre están na mellor disposición para entender a necesidade de cumprimentar os trámites formais.

É polo que, do informe que nos remite o CIM, botamos en falta, debido a que non se refiren nin se explican, accións encamiñadas a proporcionar á usuaria, a necesaria tranquilidade, a importante cercanía e como non pode ser doutra maneira, a atención e seguimento, no caso de que non contesta a un correo electrónico. Acreditado, ademais, aos problemas de saúde alegados, que debería, alertar máis se cabe ás profesionais.

Bastaba neste caso chamar a través do dispositivo, constatar que a usuaria estaba localizable, informala do resultado da falta dun documento e, evitar, como pasou, que quedase sen o teléfono.

## CONCLUSIÓN

Por todo ou sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto non artigo 32.1 dá Lei 6/1984, do 5 de xuño, dá Valedora do Pobo, facer chegar a ese órgano a seguinte suxestión:

- Para proceder á valoración anual do dispositivo ATEMPRO cando se precise documentación para incorporar ao expediente, tanto nas revisións periódicas como na valoración anual, débense realizar todas as accións necesarias, utilizando os medios que procedan, incluído o propio dispositivo, para contactar e informar as usuarias do servizo, da necesidade de achegar datos para mantelo, para evitar que, por motivos formais, poidan perder o dispositivo por non chegar a tempo a valoración anual.

Agradézolle de antemán a acollida ao manifestado nesta resolución da Valedora do Pobo, e recórdolle a necesidade de que no prazo dun mes (art. 32.2), dea conta a esta Institución da aceptación da recomendación formulada, de ser o caso, e das medidas adoptadas para darlle efectividade, tamén se é o caso.

Ademais, facémolle saber que, en aplicación do principio de transparencia, a partir da semana seguinte á data na que se ditou a presente resolución, esta incluírase na páxina web da institución.

Debo lembrarlle tamén que, ao abeiro da lei reguladora desta institución, o seu artigo 33 prevé que, se formuladas as súas recomendacións, non obtivese resposta ou, nun prazo razoable, non se producise unha medida adecuada ao suxerido, a Valedora do Pobo poderá poñer os antecedentes do escrito e as recomendacións efectuadas en coñecemento do responsable do departamento afectado ou da máxima autoridade da Administración Pública galega.

Se tampouco obtivese unha xustificación adecuada, incluírá tal asunto no seu informe anual ou especial con mención dos nomes das autoridades ou funcionarios que persistan naquela actitude, especialmente nos casos en que, considerando a Valedora do Pobo que era posible unha solución positiva, esta non se conseguise.

O principio de publicidade das resolucións desta institución refórzase no artigo 37 da Lei 6/1984, cando prevé que a Valedora do Pobo, no seu informe anual ao Parlamento de Galicia, dará conta do número e tipos de queixa presentadas; daquelas que foron rexeitadas e as súas causas, así como das que foron obxecto de investigación e o seu resultado, con especificación das suxestións ou recomendacións admitidas pola administración pública galega.

Reciba un atento saúdo.

María Dolores Fernández Galiño  
Valedora do Pobo