



## **I. COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN**

### **C. OTRAS DISPOSICIONES**

#### **CONSEJERÍA DE FAMILIA E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES**

*ACUERDO 130/2015, de 10 de septiembre, de la Junta de Castilla y León, por el que se establecen las directrices de funcionamiento en Castilla y León del modelo de atención integral a las víctimas de violencia de género «Objetivo Violencia Cero».*

El Estatuto de Autonomía de Castilla y León, en el apartado 1 de su artículo 14 prohíbe expresamente la discriminación de género, y en el apartado 2 exige a los poderes públicos de la Comunidad garantizar la transversalidad del principio de igualdad de género en todas sus políticas, promoviendo acciones positivas para lograr la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y dedicando mayor apoyo a los colectivos de mujeres en situación de necesidad especial, particularmente las víctimas de violencia de género.

El derecho a la no discriminación por razón de género que recoge el artículo citado se proyecta en el ejercicio de la competencia exclusiva en materia de promoción de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres y en la atención a las mujeres víctimas de violencia de género, que según el artículo 70.1.11.º del Estatuto de Autonomía le corresponde a esta Comunidad.

La Ley 1/2003, de 3 marzo, de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en Castilla y León y la Ley 13/2010, de 9 de diciembre, contra la violencia de género en Castilla y León, son la máxima manifestación de esa competencia exclusiva y constituyen el marco jurídico para el desarrollo de las políticas dirigidas a la promoción de la igualdad y la prevención y atención integral a las víctimas de la violencia de género.

Esta última Ley recoge en su sentido más amplio los conceptos de:

- Un concepto amplio de violencia, quedando incluidas dentro del ámbito de aplicación de la ley todas las manifestaciones de violencia hacia las mujeres, ejercida de alguna de estas formas: violencia física, psicológica, sexual, económica, tráfico y trata de mujeres, originada por la aplicación de tradiciones culturales que vulneren los derechos humanos, acoso sexual, acoso laboral por razón de género, y cualquier otra forma de violencia que lesione o sea susceptible de lesionar la dignidad, la integridad o la libertad de las mujeres basada en la pertenencia al sexo femenino.
- Un concepto amplio de víctima de violencia de género, entendiendo por tal no sólo a la mujer sino también a sus hijos e hijas y a otras personas que dependen de ella.

Asimismo, la ley establece los principios que han de regir las actuaciones públicas que se lleven a cabo a partir de su aprobación para la consecución de los objetivos

últimos de la ley, la erradicación de la violencia de género en Castilla y León y la atención integral a sus víctimas: enfoque integral de la violencia de género; prevención como eje para erradicar la violencia contra las mujeres a través de medidas de sensibilización, investigación y formación; coordinación y colaboración entre todas las entidades públicas y privadas y los agentes sociales y económicos implicados en el ámbito de la violencia de género; atención integral, inmediata, próxima y permanente a las víctimas respetando su diversidad y las diferencias derivadas de las circunstancias que les rodean; intervención profesional multidisciplinar; efectividad, eficacia y celeridad en la prestación de los servicios adaptados a las necesidades de cada caso; protección de la intimidad y privacidad de las víctimas; participación de las mujeres afectadas; y equidad territorial en las actuaciones públicas.

Estos principios se reiteran en el Plan autonómico para la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y contra la violencia de género en Castilla y León 2013-2018, que se aprueba por Acuerdo 35/2013, de 16 de mayo, de la Junta de Castilla y León. En este Plan autonómico también se concretan los objetivos estratégicos de seis áreas de intervención conectadas directamente con los objetivos de la Ley 13/2010, de 9 de diciembre: área de política institucional de género, área de participación y empoderamiento; área de educación, cultura y deporte; área de economía y empleo; área de salud y calidad de vida; y área de atención integral a las víctimas de violencia de género. Para cada una de esas áreas de intervención se identifican los agentes, recursos y actuaciones implicados en el logro de los respectivos objetivos estratégicos.

Anterior incluso a la Ley 13/2010, de 9 de diciembre, es la iniciativa pública «Red de municipios sin violencia de género», puesta en marcha con la finalidad de concienciar a la ciudadanía de Castilla y León, desde la perspectiva local, de la importancia del rechazo a cualquier manifestación de violencia contra la mujer, que ha obtenido una amplísima acogida entre las entidades locales de la Comunidad.

Por otra parte, con su inclusión en la Ley 13/2010, de 9 de diciembre, se dota de las debidas garantías legales a la Red de atención a las víctimas de violencia de género de Castilla y León, conjunto de centros y servicios destinados a la atención integral de las mujeres víctimas de violencia de género y a las personas de ellas dependientes, menores o mayores.

En el desarrollo administrativo de los recursos de esta Red, queda patente el plus de calidad que pueden recibir estos recursos si se aprovechan las sinergias generadas por las actuaciones positivas de prevención, atención e integración que se venían desarrollando en el marco del sistema de servicios sociales de responsabilidad pública que configura la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de servicios sociales de Castilla y León, siendo ésta una de las razones que motivaron el cambio organizativo en la Gerencia de Servicios Sociales, según recoge su Reglamento General tras la modificación por Decreto 34/2014, de 31 de julio.

De esta manera, las necesidades individualizadas que caracterizan a las víctimas de violencia de género pueden recibir una respuesta particularizada en primer lugar, desde las estructuras organizativas territoriales en que se ordena el sistema de servicios sociales de responsabilidad pública, equipos de acción social básica y equipos multidisciplinarios específicos (artículos 29 a 32 de la Ley 16/2010, de 20 de diciembre); en segundo lugar, desde el proceso unificado de acceso al sistema a través de los Centros de Acción Social, la valoración de las situaciones de necesidad, planificación de caso, desarrollo de la

intervención y actuación coordinada para la atención de los casos (artículos 36 a 39 de la Ley 16/2010, de 20 de diciembre); y por último, desde la configuración especializada de las prestaciones de dicho sistema que se recogen en el catálogo de servicios sociales de Castilla y León aprobado por Decreto 58/2014, de 11 de diciembre.

A este respecto, la condición de víctima de violencia de género, se ha tenido en cuenta, por un lado, en la determinación, ordenación y calificación de prestaciones como la renta garantizada, la prestación económica para necesidades básicas de subsistencia en situaciones de urgencia social, la prestación económica extraordinaria frente a situaciones de deuda hipotecaria, los alojamientos alternativos y de emergencia social, el servicio de apoyo técnico para la inclusión social a personas y familias en situación de vulnerabilidad, las intervenciones profesionales especializadas, los programas preventivos en el ámbito comunitario, los programas de formación para el empleo, las medidas de apoyo al autoempleo y los contratos de inserción; y por otro lado, ha condicionado la configuración de las siguientes prestaciones especializadas: prestaciones y actuaciones orientadas a la prevención de la violencia de género, sensibilización ciudadana y fomento de actitudes de rechazo a este tipo de violencia; prestaciones y actuaciones orientadas a atender las necesidades de información, orientación y valoración de las víctimas de violencia de género, para ayudarles en la toma de decisiones necesarias para su salida del circuito de la violencia; y prestaciones y actuaciones orientadas a la seguridad, la promoción de la autonomía, el acceso al empleo y a lograr la participación en la vida comunitaria de las víctimas de violencia de género.

Es evidente que la lucha contra la violencia de género no se libra sólo a nivel autonómico, los poderes públicos estatales y de las entidades locales ostentan los títulos competenciales que les permiten desarrollar actuaciones de lucha contra este tipo de violencia. La necesidad de coordinación institucional para dar respuesta personalizada a las víctimas de violencia de género fue objeto de análisis por la Comisión para la Reforma de las Administraciones Públicas (CORA), cuyo informe aprueba el Gobierno de la Nación en junio de 2013.

Precisamente por esas mismas fechas, se aprueba el fichero del registro unificado de víctimas de violencia de género de Castilla y León, por Orden FAM/445/2013, de 24 de mayo, con el que se pone en marcha un pilar importante para abordar la atención a las víctimas de violencia de género desde la colaboración interadministrativa, al permitirse que los profesionales de la Administración, organismos y entidades que desarrollen su actividad con las víctimas de violencia de género en Castilla y León puedan comunicarse entre sí aquellos datos relativos a la víctima que resulten imprescindibles para su atención y protección, tal y como se establece en el Decreto 22/2015, de 12 de marzo, de organización y funcionamiento del registro unificado de víctimas de violencia de género en Castilla y León.

El análisis citado que hacía la CORA tuvo su reflejo en el Acuerdo 22/2014, de 30 de enero, de la Junta de Castilla y León, por el que se aprueban las medidas para la reforma de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, que incluía la lucha contra la violencia de género entre los ámbitos en los que es necesario reforzar la coordinación sectorial con la Administración del Estado. La puesta en marcha del registro unificado de víctimas de violencia de género al que se ha hecho referencia, es una de las medidas clave para conseguir el objetivo de coordinación, puesto que permite concentrar la información para que sea compartida por los profesionales públicos que trabajan con las víctimas de violencia de género con lo que, por un lado, se evita que las víctimas tengan que pasar por

diferentes sistemas de atención; y por otro, se permite que la información social sobre la víctima se tenga en cuenta en la toma de decisiones por todos los profesionales. A través de los oportunos instrumentos jurídicos de colaboración se determina la red de profesionales de Administraciones, organismos y entidades que pueden disponer de este valioso instrumento para desempeñar de una forma más eficaz y eficiente su trabajo; igualmente, la información procedente de tales Administraciones, organismos y entidades es de gran utilidad para los profesionales del sistema de servicios sociales de responsabilidad pública de Castilla y León.

Finalmente hay que destacar el protagonismo que en la lucha contra la violencia de género tienen las entidades privadas y del Tercer Sector, cuya coordinación con la Administración Pública en el ámbito de los servicios sociales ha sido una constante y se reviste de garantías legales con la Ley 16/2010, de 20 de diciembre. Sus profesionales han colaborado activamente, junto con las corporaciones locales de la Comunidad y otras Administraciones Públicas, en los grupos de trabajo que se constituyeron para analizar todas las vertientes de la violencia de género que han de tenerse en cuenta en el nuevo modelo de atención.

Tras la identificación de los elementos del modelo de atención, procede establecer sus directrices para el trabajo en red, garantizando su disposición y uso de la forma más eficaz posible para alcanzar los fines y objetivos del modelo de atención que también se definen.

Todos los elementos descritos hasta ahora comparten un mismo propósito, la erradicación de la violencia de género en Castilla y León y la atención integral a sus víctimas, dentro de un marco general de trabajo en red, el modelo regional de atención a las víctimas de violencia de género, «Objetivo Violencia Cero», en adelante, modelo de atención.

Cinco son las claves distintivas de este modelo de atención que condicionarán el desarrollo futuro de todos los elementos expuestos: la integración en el sistema de servicios sociales de responsabilidad pública; el enfoque proactivo que incida en la detección precoz de las situaciones de maltrato; la atención integral centrada en la persona, reflejada en un proyecto individualizado que materializa la filosofía del modelo de atención, una mujer, una respuesta; la colaboración institucional y el trabajo en red, entendido como colaboración estable y permanente entre profesionales.

Especial tratamiento dentro del modelo de atención merecen los casos considerados de especial riesgo, por la rapidez con que han de actuar las Administraciones implicadas y por la intervención multidisciplinar de profesionales que han de valorar la situación de riesgo, utilizando un método aceptado de forma consensuada por todos ellos.

Así, se determina en las directrices, el perfil de las personas destinatarias del modelo de atención; cuáles son sus principios rectores; quiénes tienen la consideración de agentes y colaboradores del mismo; las fases del proceso de atención; las prestaciones y actuaciones que el modelo ofrece; los cauces para canalizar la participación y solidaridad ciudadana en el modelo de atención; y por último, las medidas de seguimiento del funcionamiento del modelo de atención, y su distintivo.

La coordinación del modelo de atención corresponde a la Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León, a través del órgano directivo competente en materia de mujer.

La consideración que en el modelo de atención pueden tener las Administraciones Públicas, organismos y entidades públicas, determina la importancia de una actuación pública que ha de ser objeto de deliberación por parte de los miembros del Consejo de Gobierno, lo que justifica la aprobación de las directrices de funcionamiento del modelo de atención integral a las víctimas de violencia de género, «Objetivo Violencia Cero», por Acuerdo de la Junta de Castilla y León, de conformidad con el artículo 16 r) de la Ley 3/2001, de 3 de julio, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

Estas directrices han sido dadas a conocer a la Comisión Delegada para Asuntos Sociales, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 52/2015, de 30 de julio, por el que se crea y regula la Comisión Delegada para Asuntos Sociales.

En su virtud, la Junta de Castilla y León, a propuesta de la Consejera de Familia e Igualdad de Oportunidades, previa deliberación del Consejo de Gobierno, en su reunión de 10 de septiembre de 2015 adopta el siguiente

#### ACUERDO

*Primero.*– Aprobar las directrices para el trabajo en red del modelo de atención integral a las víctimas de violencia de género, «Objetivo Violencia Cero» de Castilla y León que figuran como Anexos de este acuerdo.

*Segundo.*– Las directrices para el trabajo en red orientarán la actuación de los agentes del sistema de servicios sociales de responsabilidad pública de Castilla y León y se tendrán en cuenta para articular las relaciones con otras Administraciones Públicas, organismos y entidades que trabajen en la protección y atención de las víctimas de violencia de género.

*Tercero.*– Se autoriza a la persona titular de la consejería que tiene atribuida la coordinación del modelo de atención para integrar de oficio en el mismo, en función de los acuerdos que se formalicen con otras Administraciones Públicas, organismos y entidades que desempeñan funciones de protección y atención de las víctimas de violencia de género, los recursos, las prestaciones o los servicios de nueva implantación que respondan a los fines del modelo de atención, así como para desvincular del modelo de atención aquellos recursos, prestaciones o servicios en los que haya desaparecido la causa que motivó su integración.

Valladolid, 10 de septiembre de 2015.

*El Presidente de la Junta  
de Castilla y León,*

Fdo.: JUAN VICENTE HERRERA CAMPO

*La Consejera de Familia  
e Igualdad de Oportunidades,*  
Fdo.: ALICIA GARCÍA RODRÍGUEZ

**ANEXO I****DIRECTRICES PARA EL TRABAJO EN RED EN CASTILLA Y LEÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO, «OBJETIVO VIOLENCIA CERO»**

*Primera. Fines y objetivos del modelo de atención integral a las víctimas de violencia de género, «Objetivo Violencia Cero».*

1. El modelo de atención integral a las víctimas de violencia de género, «Objetivo Violencia Cero» (en adelante, modelo de atención), tiene como finalidad erradicar la violencia de género así como garantizar la atención integral a todas sus víctimas en Castilla y León.

2. Los objetivos del modelo de atención son:

- a) La sensibilización sobre la violencia de género y su prevención, especialmente en el ámbito educativo y en los colectivos más vulnerables.
- b) Ofrecer a las personas destinatarias del modelo de atención una respuesta individualizada, unificada, inmediata, integral y profesionalizada, adecuada a sus necesidades de seguridad y autonomía personal, a través de los recursos disponibles, cualquiera que sea su titularidad.
- c) La integración social de las personas destinatarias del modelo de atención que les permita autonomía para una vida digna y su plena participación en la vida económica y social de la comunidad.

*Segunda. Principios rectores del modelo de atención.*

Además de los principios rectores que se recogen en la Ley 13/2010, de 9 de diciembre, contra la violencia de género de Castilla y León, en el Plan Autonómico para la Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres y contra la violencia de género en Castilla y León 2013-2018 y en la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de servicios sociales de Castilla y León, son principios rectores del funcionamiento del modelo de atención los siguientes:

- a) Integración del modelo de atención en el sistema de servicios sociales de responsabilidad pública, en los términos establecidos en estas directrices.
- b) Proactividad. En el modelo de atención es especialmente significativa la actuación y sensibilidad de los profesionales para la detección de las situaciones de maltrato, con el fin de ofrecer apoyo y atención lo antes posible.
- c) Atención integral y centrada en la persona. Parte del reconocimiento global de la persona y la apuesta por que los apoyos prestados favorezcan su autonomía. El objetivo no es sólo individualizar la atención sino apoyar a la persona para que ella misma pueda seguir, en la medida de sus capacidades y deseos, y con la ayuda necesaria, gestionando su vida y tomando sus decisiones.

- d) Colaboración interinstitucional. Participación en el modelo de atención de todas las Administraciones Públicas, instituciones y entidades que tienen atribuidas entre sus competencias y funciones, la atención y protección a las víctimas de violencia de género, con el fin de ofrecer una respuesta integral a las mismas. La participación se articula a través del instrumento jurídico oportuno.
- e) Trabajo en red. El trabajo en red se sustenta en una colaboración estable y permanente entre profesionales de diferentes organismos con la finalidad de prestar una mejor atención a las mujeres víctimas de violencia de género y optimizar los recursos disponibles.

Esta metodología permite, a través de la cooperación mutua y de compartir información, la puesta en marcha de soluciones más eficientes.

*Tercera. Personas destinatarias del modelo de atención.*

1. Las personas destinatarias del modelo de atención son las personas residentes en Castilla y León o que se encuentren en su territorio, a las que resulte aplicable el concepto de víctima de violencia de género que establece la Ley 13/2010, de 9 de diciembre, incluso antes de que la persona reconozca estar viviendo en una situación de violencia e independientemente de que haya actuaciones judiciales iniciadas.

La necesidad de acreditar la condición de víctima de violencia de género vendrá determinada por los requisitos de acceso a la correspondiente prestación del modelo de atención.

2. Asimismo, pueden beneficiarse de las actuaciones del modelo de atención previstas para ellos, aquellos hombres causantes de cualquiera de las formas de violencia de género expresadas en la Ley 13/2010, de 9 de diciembre, con la finalidad de eliminar las conductas violentas que las motivaron.

3. Además, toda la ciudadanía es destinataria de algunas de las actuaciones que se desarrollen en el marco del modelo de atención, muy especialmente aquellas dirigidas a la prevención de la violencia de género mediante la sensibilización y el fomento de actitudes de rechazo a este tipo de violencia.

*Cuarta. Agentes y colaboradores del modelo de atención.*

1. Tienen la consideración de agentes del modelo de atención:

- a) Las Administraciones Públicas de Castilla y León como agentes del sistema de servicios sociales de responsabilidad pública en los términos de la Ley 16/2010, de 20 de diciembre.
- b) Las administraciones, organismos y entidades públicas, especialmente el Ministerio del Interior a través de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y de Instituciones Penitenciarias, los órganos judiciales, el Ministerio Fiscal y las Universidades, que en el ejercicio de sus competencias desarrollan actuaciones de prevención, atención y protección a las víctimas de violencia de género, y que para el desarrollo eficaz y eficiente de dichas competencias tengan formalizado con el órgano coordinador del modelo de atención, el oportuno instrumento jurídico en el marco del modelo de atención. Se mantendrá la condición de agente mientras se mantenga la vigencia del instrumento jurídico correspondiente.

- c) Las entidades privadas que tengan entre sus fines la atención a las víctimas de violencia de género que desarrollen alguna de las prestaciones que se recogen en el catálogo de servicios sociales de Castilla y León aprobado por Decreto 58/2014, de 11 de diciembre, a las que se hace referencia en estas directrices, y por ello tengan formalizado con el órgano coordinador del modelo de atención, el oportuno instrumento jurídico en el marco de este modelo. Se mantendrá la condición de agente mientras se mantenga la vigencia del citado instrumento jurídico.
- d) Las entidades privadas que tengan entre sus fines la lucha contra la desigualdad y la violencia de género y la atención a las víctimas de violencia de género que desarrollen alguna de las prestaciones que se recogen en el catálogo de servicios sociales de Castilla y León aprobado por Decreto 58/2014, de 11 de diciembre, a las que se hace referencia en estas directrices, y por ello reciban financiación de la Administración de la Comunidad de Castilla y León en los términos de la normativa sobre subvenciones, en el marco de este modelo de atención. Se mantendrá la condición de agente hasta la justificación de dicha financiación.

2. Tendrán la consideración de colaboradores del modelo de atención, los organismos y entidades, públicos y privados, y del Tercer Sector, que se adhieran a las iniciativas que en el marco del modelo de atención ponga en marcha el órgano coordinador del mismo, sin que la adhesión conlleve compromiso económico para la Administración de la Comunidad de Castilla y León. Se mantendrá la condición de colaborador mientras se mantenga la adhesión.

En este sentido, se consideran colaboradoras del modelo de atención, las Entidades Locales adheridas a la Red de municipios sin violencia de género, cuyo fin es concienciar a la ciudadanía de Castilla y León, desde la perspectiva local, de la importancia del rechazo a cualquier manifestación de violencia contra la mujer. La información y formas de adhesión a la misma están disponibles en la sede electrónica de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, <https://www.tramitacastillayleon.jcyl.es>.

Asimismo, podrán considerarse colaboradores del modelo de atención, las entidades que en el cumplimiento de los fines que les son propios, desarrollen actuaciones alineadas con el proceso de atención del modelo y, por ello, se adhieran voluntariamente al mismo en la forma que se establezca.

3. La base de datos pública creada por el órgano coordinador del modelo de atención recogerá los agentes y colaboradores del modelo de atención, teniendo en cuenta que la anotación en dicha base como agente o colaborador se mantendrá mientras se mantengan las condiciones que motivaron su reconocimiento como tal, y será acreditativa de esa condición.

4. Con el objeto de asegurar una actuación coordinada y de trabajo en red de los diferentes agentes y colaboradores, a la Consejería responsable del modelo de atención le corresponde establecer las condiciones de colaboración y participación en el mismo, a través de los oportunos instrumentos jurídicos. Una de las fórmulas de instrumentar dicha colaboración es la formalización de convenios de colaboración, suscritos con organismos o entidades que en el ejercicio de sus competencias o funciones, desarrollan la atención y protección a las víctimas de violencia de género, coincidiendo sus fines con los del modelo

de atención, con el objeto de establecer los compromisos que hagan posible compartir la información que facilite a las partes firmantes la ejecución eficaz de sus competencias y funciones, así como impulsar y desarrollar otras actuaciones para el fomento de la igualdad y la erradicación de la violencia de género.

5. Asimismo, con el fin de homogeneizar procedimientos y coordinar el papel de cada uno de los profesionales que intervienen en el modelo de atención y los sistemas y cauces de comunicación e intercambio de información entre ellos, a la Consejería responsable de aquél, le corresponde elaborar formularios y formalizar protocolos y otros documentos para la coordinación y colaboración entre los profesionales del modelo de atención.

Dichos protocolos, así como de los resultados obtenidos, se difundirán a través del portal web [www.jcyl.es](http://www.jcyl.es), del Servicio Telefónico 012, de Información Administrativa y Atención al Ciudadano de Castilla y León, y de los propios agentes y colaboradores del modelo de atención.

6. La relación de protocolos, documentos y guías que establecen los protocolos técnicos de actuación, figuran en el Anexo II y se actualizará por el órgano coordinador del modelo de atención para la incorporación de nuevos documentos o la modificación de los existentes.

7. En aquellos procedimientos de concesión de subvenciones de otras administraciones públicas, destinadas a la realización de programas y proyectos cuyo objeto esté relacionado con la atención integral a las víctimas de violencia de género, en los que sea preceptivo informe de la consejería competente en materia de mujer o servicios sociales, para que éste sea favorable, será necesario que las entidades titulares de dichas actuaciones participen en el modelo de atención como agentes o colaboradores, y que los programas o proyectos objeto de la financiación aludida tengan como finalidad la lucha contra la violencia de género y la atención a sus víctimas.

#### *Quinta. Modelo de atención.*

1. Todos los agentes y colaboradores del modelo de atención ofrecerán a las víctimas de violencia de género una acogida personalizada, facilitando la información y orientación adecuadas, y prestando la atención tanto inmediata como de otro tipo que resulte oportuna, dentro de las competencias y funciones que les corresponden y las que les sean asignadas como parte del modelo de atención. Las demandas y necesidades detectadas han de ser canalizadas hacia los equipos de Acción Social Básica para una valoración y gestión integral de su problemática y para articular un plan individual de atención social, tal y como se dispone en el artículo 31 de la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León.

2. La información generada en el proceso de atención se incorporará al registro unificado de víctimas de violencia de género en los términos del Decreto 22/2015, de 12 de marzo, de organización y funcionamiento del registro unificado de víctimas de violencia de género en Castilla y León, y en la normativa reguladora de la historia social única.

3. Los servicios sociales en aras de mayor seguridad de la víctima colaborarán estrechamente con Jueces y Fiscales y con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

4. Los profesionales que trabajan en la atención y protección de las víctimas de violencia de género utilizarán una herramienta común de evaluación del riesgo.

Esta herramienta de evaluación del riesgo, basada en la evidencia científica, combinará la valoración del riesgo desde las perspectivas de los diferentes servicios.

5. Se desarrollará un sistema de gestión de la seguridad para víctimas con alto riesgo, con la participación de todos los organismos implicados, que permita acordar un plan individual de seguridad preventiva, orientado tanto a la víctima como al agresor.

En el proceso participarán el coordinador de caso o profesional de referencia, el especialista en violencia de género y todos aquellos profesionales que en cada caso puedan aportar información o deban coordinar actuaciones, entre los que pueden encontrarse, personal de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y de Instituciones penitenciarias, profesionales sociales, sanitarios y personal del tercer sector autorizado para consensuar actuaciones. Todos ellos compartirán el mismo sistema de gestión del riesgo para prevenir nuevas agresiones, basado en la relación entre los instrumentos de valoración del riesgo que utilicen los diferentes servicios implicados.

Este sistema se implantará progresivamente tras la evaluación del funcionamiento de una primera experiencia piloto.

6. Cada víctima atendida dispone de un coordinador de caso quien, con carácter general, actuará como profesional de referencia, y que será un profesional de las Administraciones Públicas del sistema de servicios sociales de responsabilidad pública de Castilla y León, generalmente un profesional del Equipo de Acción Social Básica.

Son funciones del coordinador de caso las siguientes:

- a) Coordinar todas las actuaciones de apoyo a la víctima: valoración, plan de caso y seguimiento.
- b) Diseñar una respuesta integral a todas las necesidades de la víctima, para lo cual ha de disponer la puesta en marcha de todos los recursos precisos para su adecuada atención.
- c) Garantizar la continuidad en la atención, realizando un seguimiento continuado de la víctima y de la atención que recibe.
- d) Garantizar una atención personalizada de la víctima que se refleje en el plan de caso.

Esta coordinación de caso podrá ser compartida en casos de alto riesgo o de especial complejidad o vulnerabilidad con otros profesionales que intervengan con la víctima y en aquellos casos que así se determine.

Los equipos multidisciplinares de las corporaciones locales prestarán todo el apoyo y asesoramiento necesario al coordinador de caso en cualquier momento del proceso (detección, valoración, elaboración del plan de caso, etc.) y para cualquier tarea (identificación del problema, intervención directa que ha de hacer el coordinador de caso, y seguimiento). Los equipos atenderán a demanda las necesidades de los coordinadores de caso, teniendo en cuenta la prioridad establecida para el caso.

El coordinador de caso y el resto de profesionales que intervienen podrán contar con la asistencia de un profesional del sistema de servicios sociales de responsabilidad

pública de Castilla y León especialista en violencia de género, cuyo cometido será asesorarles e intervenir en todos los casos de alto riesgo y en los de especial complejidad o vulnerabilidad de la víctima, ya sea por edad, discapacidad, por la existencia de factores culturales diferenciadores o cuando así se determine.

7. El proceso de atención a la mujer víctima de violencia de género seguirá las siguientes fases:

*Fase de detección y atención inmediata.* Los agentes y los profesionales de los servicios implicados en el modelo de atención deberán desarrollar pautas proactivas, incidiendo en la detección precoz de las situaciones de maltrato.

Por su parte, los profesionales de los servicios de los diferentes ámbitos (sanidad, educación, etc.) que puedan detectar la situación de posibles víctimas de violencia de género, compartirán un sistema común de detección y notificación de situaciones de violencia de género a los profesionales de los servicios sociales quienes recibirán, registrarán y controlarán las notificaciones, para la gestión del primer contacto de los servicios sociales con la víctima, su atención inmediata y la asignación de coordinador de caso.

La atención inmediata a la mujer incluye la información, la valoración del riesgo de grave daño y de su vulnerabilidad, la activación inmediata de dispositivos policiales, sanitarios y sociales, el acceso a asesoramiento jurídico, y/o a apoyo psicológico, el acceso a un centro de emergencia, y la activación de recursos comunitarios, así como la derivación al coordinador de caso en el CEAS correspondiente a su domicilio.

Esta atención inmediata se realiza, entre otros dispositivos, por el personal especializado que atiende a través del 012, servicio que integrará las llamadas realizadas desde el territorio de Castilla y León al 016 en materia de violencia de género.

*Fase de valoración y plan de caso.* El coordinador de caso realizará la valoración del conjunto de las necesidades sociales de la mujer y de las circunstancias que la rodean.

Específicamente se valorarán el riesgo y la vulnerabilidad de la víctima, para lo que todos los profesionales de los servicios de atención y protección a las víctimas de violencia de género compartirán la herramienta de evaluación del riesgo a la que se refiere el apartado 4.

El coordinador de caso acordará con la víctima un plan individual de atención integral, plan de caso, que incluirá todas las prestaciones y las actuaciones de los servicios sociales de responsabilidad pública de Castilla y León, y cuyo fin último es lograr la autonomía y seguridad personal de la víctima. Este plan de caso implica la participación activa de la víctima y de los profesionales de las diferentes organizaciones, agentes y colaboradores del modelo de atención que intervienen en dicho plan, y refleja los acuerdos por ambas partes, por lo que resulta determinante la voluntad y motivación de aquélla.

En los casos de alto riesgo, además, se acordará un plan personalizado de seguridad que recogerá las intervenciones previstas encaminadas a evitar nuevas agresiones. Este plan de seguridad será elaborado en colaboración con el resto de organismos implicados en el marco del sistema de gestión de seguridad al que se refiere el apartado 5.

*Fase de provisión de las prestaciones y actuaciones.* Las prestaciones y las actuaciones, previstas en las directrices sexta a novena, se desarrollarán según lo

establecido en el plan de caso acordado, serán personalizadas en coherencia con los objetivos estratégicos recogidos en el mencionado plan y conllevarán la colaboración necesaria entre los diferentes servicios y organizaciones, agentes y colaboradores del modelo de atención que intervienen simultánea o sucesivamente, especialmente en lo referente a la gestión de la seguridad de la víctima con alto riesgo, con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, órganos judiciales y Ministerio Fiscal, en cumplimiento de la normativa vigente.

*Fase de seguimiento y evaluación.* El coordinador de caso, en colaboración con el resto de profesionales que intervienen, comprobará la adecuación de las actuaciones a las circunstancias actuales de la víctima de la violencia de género y gestionará los cambios necesarios.

El resto de profesionales que intervengan podrán realizar propuestas razonadas de revisión al coordinador de caso.

El coordinador de caso, en colaboración con el resto de profesionales intervinientes, valorará los resultados logrados en el plan individual de atención integral en el momento de finalizar la intervención técnica.

*Sexta. Prestaciones y actuaciones del modelo de atención.*

1. Las prestaciones y actuaciones destinadas a la atención integral de las mujeres víctimas de violencia de género y a las personas de ellas dependientes, mayores o menores, configuran la red de atención a las mujeres víctimas de violencia de género en los términos de la Ley 13/2010, de 9 de diciembre.

Las prestaciones del modelo de atención se ordenan y califican en el catálogo de servicios sociales de Castilla y León aprobado por Decreto 58/2014, de 11 de diciembre, y se agrupan en función del tipo de necesidades a las que se pretende dar respuesta, de la siguiente forma:

- a) Prestaciones y actuaciones orientadas a la prevención de la violencia de género, a la sensibilización ciudadana y al fomento de actitudes de rechazo a este tipo de violencia.
- b) Prestaciones y actuaciones orientadas a atender las necesidades de información, orientación y valoración de las víctimas de violencia de género, para ayudarlas en la toma de decisiones necesarias para su salida del circuito de la violencia.
- c) Prestaciones y actuaciones orientadas a la seguridad, la promoción de la autonomía, al acceso al empleo y a lograr una verdadera participación en la vida comunitaria de las víctimas de violencia de género.

2. El régimen aplicable, los requisitos de acceso y demás elementos configuradores de dichas prestaciones son los determinados en el catálogo de servicios sociales de Castilla y León aprobado por Decreto 58/2014, de 11 de diciembre.

El régimen aplicable a las actuaciones será el que se determine en su regulación.

3. También tienen la consideración de prestaciones del modelo de atención, aquellas otras incluidas en el catálogo de servicios sociales de Castilla y León en las que la condición

de víctima de violencia de género se tenga en cuenta de forma especial, sin perjuicio de que las víctimas de violencia de género puedan ser beneficiarias de otras prestaciones del sistema de servicios sociales.

4. Asimismo, se considerarán recursos del modelo de atención aquellos de los que disponen los agentes y colaboradores del mismo para el cumplimiento de los fines que les son propios, cuando así esté recogido en el instrumento jurídico que articule su participación o colaboración con el modelo de atención.

*Séptima. Prestaciones y actuaciones orientadas a la prevención de la violencia de género, mediante la sensibilización ciudadana y el fomento de actitudes de rechazo a este tipo de violencia.*

1. Las medidas de prevención de la violencia de género van dirigidas a fomentar un cambio de actitud en la sociedad, impulsando la igualdad entre mujeres y hombres, así como la eliminación de la discriminación y comportamientos sexistas que favorecen la violencia de género.

2. Se consideran prestaciones y actuaciones destinadas a la prevención de la violencia de género, entre otras, las siguientes:

- a) Actuaciones de información a víctimas y sociedad en general, destinadas a dar a conocer los derechos de las víctimas, los recursos y la forma de acceso.
- b) Actuaciones de sensibilización en igualdad y contra la violencia de género dirigidas a la población en general y a sectores concretos de la población, en función de sus necesidades específicas o su situación de vulnerabilidad, con especial incidencia en el los y las jóvenes, medio rural, mujeres con discapacidad y mujeres mayores, así como mujeres inmigrantes y pertenecientes a minorías étnicas.
- c) Guías de actuación ciudadana, que permitan que la población conozca las señales de la violencia de género y qué hacer para apoyar a las mujeres.
- d) Difusión de estudios y trabajos de investigación sobre la situación de la mujer en Castilla y León, y en especial, sobre la violencia de género.

3. Sin perjuicio de que los recursos de prevención vayan dirigidos a la sociedad en su conjunto, se consideran ámbitos de actuación prioritarios, entre otros, el ámbito educativo, y el ámbito laboral. En este sentido, se trabajará con el alumnado en el propio currículo y a través de programas y materiales didácticos transmitiendo valores de igualdad, respeto y tolerancia, para la prevención de actitudes y situaciones de discriminación. De la misma manera se deben destacar las actuaciones en grupo con madres y padres.

Por otro lado, hay que tener también en cuenta los grupos de ayuda o autoayuda por ser un factor protector fundamental, ya que evitan el aislamiento.

En el ámbito laboral, se prestará especial atención a la prevención y sensibilización sobre el acoso sexual y acoso por razón de sexo, contando para ello con la necesaria colaboración de los agentes sociales y económicos.

4. Las acciones de información y sensibilización se harán llegar a la sociedad en general y a los sectores de población a los que específicamente vayan destinados por los canales más adecuados, entre otros, prensa escrita, televisión, radio, material impreso y páginas web. Se utilizarán las redes sociales y cualquier otra herramienta innovadora de comunicación para hacer llegar los mensajes a la juventud.

5. Las actuaciones que se realicen en este ámbito, serán compartidas y estarán a disposición de todos los agentes y colaboradores del modelo de atención.

*Octava. Prestaciones y actuaciones especializadas en violencia de género orientadas a atender las necesidades de información, orientación y valoración de las víctimas de violencia de género.*

Tienen esta consideración los siguientes servicios:

*a) Servicio de información especializada sobre mujer.*

Información general y orientación dirigidas a mujeres, con la finalidad de mejorar sus oportunidades de participación en la vida social, destinada a resolver de manera inmediata sus dudas.

Comprende fundamentalmente los siguientes contenidos: Información sobre derechos y oportunidades de carácter general, sobre los recursos existentes en la Comunidad, en particular sobre los de interés especial para la mujer, como empleo y autoempleo, formación, cursos y jornadas, ayudas y subvenciones, y sobre igualdad de oportunidades, asociacionismo, recursos económicos y asistenciales para la mujer.

*b) Servicio de información especializada sobre violencia de género.*

Con la finalidad de que las víctimas afronten su situación de la manera más rápida, integral y adecuada posible, dándoles la oportunidad de que puedan expresar libremente sus preocupaciones, hablar sobre problemas que les afecten directamente y activar recursos de ayuda y de apoyo.

Comprende fundamentalmente las actuaciones de apoyo emocional en situaciones de crisis, activación de recursos especializados en situaciones de emergencia, prevención de futuras agresiones, información sobre recursos existentes para su seguridad y asistencia social, jurídica, sanitaria, psicológica o de cualquier otra índole.

*c) Servicio de orientación y asesoramiento jurídico a la mujer.*

Orientación y asesoramiento jurídico en todo tipo de materias (civil, penal, administrativo, laboral, tributaria, acoso laboral y acoso por razón de sexo) prestado por profesionales especializados.

*d) Servicio de traducción e interpretación para mujeres víctimas de violencia de género que no conozcan la lengua oficial.*

Traducción e interpretación bidireccional que facilite la comunicación entre las instituciones públicas y las mujeres que no hablen nuestra lengua oficial y que necesiten información sobre los recursos existentes para las víctimas de violencia de género.

*Novena. Prestaciones y actuaciones orientadas a la seguridad, la promoción de la autonomía, al acceso al empleo y a lograr una verdadera participación en la vida comunitaria de las víctimas de violencia de género.*

Tienen esta consideración los siguientes servicios:

- a) Servicio de valoración, orientación y planificación de caso ante situaciones de violencia de género.*

Son las actuaciones que realiza el coordinador de caso dirigidas a prestar una atención integral a personas ante situaciones de violencia de género, incluyendo la valoración de las circunstancias personales y el nivel de riesgo de las víctimas de violencia de género; información orientada y asesoramiento técnico sobre derechos, recursos sociales, que permita la toma de decisiones a la víctima; elaboración de la propuesta del plan individual de atención (intervenciones, servicios, prestaciones, adecuadas a la situación particular) en colaboración con la víctima y su entorno más cercano; y el seguimiento de la adecuación del plan de caso a las circunstancias de la víctima.

- b) Acreditación administrativa de la condición de víctima de violencia de género.*

Acreditación de la condición de víctima de violencia de género preservando el derecho a la intimidad de la víctima, a efectos de acceso a ayudas y recursos en los que se pondere dicha condición en los términos de la Ley 13/2010, de 9 de diciembre.

- c) Servicio de apoyo psicológico a víctimas de violencia de género.*

Intervención profesional con víctimas de violencia de género, orientada a potenciar las capacidades y la autonomía de la persona, mediante técnicas psicológicas, especialmente para que superen las secuelas generadas por el maltrato, y/o los trastornos psicológicos que incidan de manera importante en la situación de violencia; y complementariamente, el fomento de las capacidades que promueven la inclusión de la víctima en los ámbitos familiar, social, laboral y escolar.

- d) Servicio de apoyo en el entorno familiar para las víctimas de violencia de género.*

Apoyo técnico en el entorno familiar, interviniendo en su dinámica y con cada miembro de la unidad de convivencia, para eliminar la violencia de género, buscando el cambio en los estilos de interacción, mediante el reconocimiento por la víctima y por el agresor de las situaciones de violencia y de su importancia, la capacitación de las víctimas para afirmar, defender, ejercer sus derechos y tomar decisiones, el fortalecimiento del apoyo social de su red de familiares, amistades y otros, la capacitación para la seguridad personal de sus hijos y personas de ella dependientes, y la capacitación para la suficiencia económica y laboral.

- e) Servicio de teleasistencia a las víctimas de la violencia de género.*

El servicio telefónico de atención y protección para víctimas de la violencia de género es una modalidad de servicio que, con la tecnología adecuada, ofrece a las

víctimas de violencia de género una atención inmediata, ante las eventualidades que les puedan sobrevenir, las 24 horas del día, los 365 días del año y sea cual sea el lugar en que se encuentren.

*f) Servicio de puntos de encuentro familiar.*

Intervención profesional orientada a facilitar encuentros seguros de menores con su familia en situaciones de conflicto, mediante el mantenimiento de relaciones seguras de los hijos con ambos progenitores después de la separación y la orientación y el apoyo a los progenitores en esta relación.

*g) Prestación económica para fomento de la autonomía de mujeres víctimas de violencia de género (Art. 27 de la Ley Orgánica 1/2004).*

Ayuda económica de pago único dirigida a las mujeres víctimas de violencia de género para las que quede acreditada insuficiencia de recursos económicos y unas especiales dificultades para obtener un empleo.

*h) Servicio de atención en centros de emergencia, casas de acogida y viviendas para víctimas de violencia de género.*

Garantiza la seguridad, la atención integral, urgente, continuada, y adaptada a las necesidades específicas de las mujeres víctimas de violencia de género y de las personas menores y mayores a su cargo, con un estilo de vida normalizado, promoviendo ya sea su integración familiar y/o su vida autónoma, y potenciando el desarrollo sus capacidades.

Incluye la atención normalizada en los ámbitos psicológico, educativo, sanitario, laboral y jurídico en las casas de acogida; el alojamiento y manutención, en régimen de autogestión en las viviendas; los objetos de uso personal cotidiano, el transporte, un profesional de referencia y apoyo técnico para la elaboración del proyecto de vida en los centros de emergencia.

*i) Servicio de apoyo para la elaboración del proyecto de vida.*

Actuación técnica de apoyo a la persona para que pueda elaborar su proyecto de vida que le permita mantener el control de la misma, en el contexto de un grupo de apoyo, formado preferentemente por personas de su red natural de relaciones y en el que la persona está presente.

El proyecto de vida consiste en la proyección individual que realiza cada persona sobre todas las dimensiones que forman parte de su desarrollo personal y social, e incluye tanto sus metas como los apoyos informales de las personas de su entorno familiar y social, los apoyos normales existentes en su comunidad y los apoyos proporcionados por los servicios sociales.

*j) Servicio de apoyo para la integración sociolaboral de las mujeres víctimas de violencia de género.*

Apoyo técnico a las mujeres víctimas de violencia de género en su proceso de incorporación al mundo laboral como parte de su incorporación a una vida autónoma y normalizada.

Incluye la valoración del perfil social y laboral para trabajar itinerarios de inserción individualizados; la derivación a los puestos de trabajo ofertados por las empresas; y el asesoramiento a la mujer durante la vigencia del contrato laboral y con posterioridad, y a las empresas sobre el funcionamiento del servicio de inserción laboral para mujeres víctimas de violencia de género.

*k) Servicio de tratamiento psicológico a maltratadores.*

Intervención profesional con los hombres que ejercen la violencia hacia las mujeres, dirigida a conseguir la reestructuración cognitiva en cuanto a género, eliminar las conductas de violencia hacia las mujeres y conseguir dinámicas adaptativas de relación afectiva, mediante tratamiento psicológico en los ámbitos cognitivo, afectivo relacional y conductual, y el entrenamiento en habilidades de convivencia.

*Décima. Medidas de apoyo al modelo de atención.*

Tienen la consideración de medidas de apoyo al modelo de atención las siguientes:

- a) La Red de protección a las familias de Castilla y León afectadas por la crisis, creada por el Decreto-Ley 2/2013, de 21 de noviembre, por el que se adoptan medidas extraordinarias de apoyo a las familias afectadas por la crisis en situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión social en Castilla y León, y cuyas directrices de funcionamiento se aprueban por Acuerdo 51/2014, de 29 de mayo, de la Junta de Castilla y León.
- b) El Plan autonómico para la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y contra la violencia de género 2013-2018, aprobado por Acuerdo 35/2013, de 16 de mayo, de la Junta de Castilla y León.
- c) El Pacto social contra la violencia de género. Iniciativa de movilización y sensibilización de toda la sociedad, personas físicas y jurídicas, cualquiera que sean los fines legales de éstas, que quieran implicarse en la lucha contra la violencia de género.
- d) Todos aquellos planes sectoriales (Sanidad, Educación, Empleo, Inmigración, etc.) que contengan medidas o acciones contra la violencia de género o de atención directa a las víctimas de este tipo de violencia.

*Decimoprimera. Participación y solidaridad ciudadana.*

1. En el modelo de atención pueden colaborar todas las personas interesadas, aportando su tiempo, capacidades y experiencias, participando en los programas de voluntariado de las entidades que forman parte del mismo.

2. Los agentes y colaboradores del modelo de atención promoverán la difusión y captación de personas voluntarias interesadas en colaborar con las entidades y asociaciones que trabajan en la atención directa a las víctimas de violencia de género y en la lucha contra este tipo de violencia.

3. Asimismo, a las Administraciones públicas les corresponde facilitar, en colaboración con los agentes del modelo de atención, la participación ciudadana, poniendo a su disposición instrumentos o redes de solidaridad que permitan captar recursos que sirvan a los objetivos de aquél.

4. En aras de facilitar la participación, de conformidad con lo dispuesto en la normativa sobre utilización de medios electrónicos en la Administración de la Comunidad de Castilla y León, la consejería a la que se encuentra adscrito el órgano coordinador del modelo de atención podrá suscribir instrumentos de colaboración que habiliten a las entidades participantes en el mismo, para la realización de transacciones electrónicas en representación de las personas vinculadas a dichas entidades.

5. Los servicios sociales facilitarán el deseo de las víctimas que habiendo eliminado la violencia de sus vidas, desean apoyar a otras mujeres que están pasando por su misma situación, estableciendo cauces para desarrollar actuaciones solidarias ya sea mediante el voluntariado o de otras formas adecuadas para ello.

*Decimosegunda. Coordinación y seguimiento del modelo de atención.*

La coordinación del modelo de atención le corresponde a la Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León, a través del órgano directivo competente en materia de mujer.

Es función de dicho órgano impulsar el desarrollo y adecuado funcionamiento del modelo de atención, tanto en el ámbito regional como provincial, con el fin de intercambiar información, coordinar actuaciones y dar una respuesta rápida, eficaz y coordinada a las necesidades de las víctimas de violencia de género.

*Decimotercera. Publicidad del modelo de atención.*

Los agentes y colaboradores del modelo de atención podrán utilizar el signo distintivo del modelo de atención «Violencia Cero Reacciona» en cualquier tipo de publicidad realizada sobre los recursos, acciones o programas vinculados a aquél.

**ANEXO II****RELACIÓN DE PROTOCOLOS TÉCNICOS, GUÍAS DE ACTUACIÓN  
Y OTROS DOCUMENTOS**

1. Documento técnico que recoge las conclusiones de los grupos de trabajo del Modelo de atención integral a las víctimas de violencia de género, «Objetivo Violencia Cero».
2. Pacto Social contra la violencia de género.
3. Protocolo de actuación en materia de violencia de género con la Delegación del Gobierno.
4. Guía de actuación para casos de agresiones sexuales.
5. Guía de información y sensibilización ciudadana ante la violencia de género.
6. Código de buenas prácticas en el tratamiento informativo de la violencia de género.
7. Decálogo de buenas prácticas contra la violencia de género en el uso de las redes sociales.