

A photograph of a woman from the waist down. She is wearing a bright red leather jacket and a black skirt with a white polka-dot pattern. Her right hand is holding a silver mobile phone. The background is a plain, light beige wall.

PROGRAMA  
DE TELEASISTENCIA MÓVIL  
PARA LAS VÍCTIMAS  
DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO

Ya tienen un móvil  
y un Centro de Atención  
para salir en su defensa.

# Programa de Teleasistencia Móvil para las víctimas de la violencia de género

La alarma social que ha causado el incremento de la violencia doméstica, hace necesaria una respuesta global y coordinada por parte de las administraciones públicas, que aúne tanto

las medidas cautelares penales sobre el agresor, esto es, aquellas orientadas a impedir la realización de nuevos actos violentos, como las medidas protectoras de índole civil y social que eviten el desamparo de las víctimas de la violencia doméstica y den respuesta a su situación de especial vulnerabilidad.

Con carácter previo a la tramitación del Proyecto de Ley Orgánica de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, el Consejo de Ministros aprobó, el 7 de mayo de 2004, un Plan de Medidas Urgentes para la Prevención de este tipo de violencia.

Una de las medidas incluidas en este Plan ha sido encomendar a la Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad que asuma, a través del IMSERSO, la cobertura del servicio de Teleasistencia a las víctimas de la violencia de género que cuenten con orden de protección, ampliando, para proporcionar esta cobertura, el Convenio de Teleasistencia firmado con la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), del que se derivará el **Centro de Atención a Mujeres Víctimas de la Violencia**, que será financiado íntegramente por el IMSERSO.

Para cumplir este encargo, el **IMSERSO** y la **FEMP** han partido de las enseñanzas derivadas de más de una década de prestación del servicio de teleasistencia, y han tenido en cuenta, además, las valiosas experiencias que diferentes organizaciones, públicas y privadas, vienen desarrollando en el campo específico de la teleasistencia móvil para mujeres maltratadas, en las que se están utilizando distintos dispositivos de comunicación y localización, dirigidos fundamentalmente a prevenir agresiones, fomentar la confianza de las víctimas en sí mismas y favorecer una vida lo más normal posible de todas aquellas personas que están sufriendo maltrato o puedan sufrirlo en un futuro.



## Descripción del servicio

El servicio de **Teleasistencia móvil para las víctimas de la violencia de género** es una modalidad de servicio que, con la tecnología adecuada, **ofrece a las víctimas que cuenten con orden de protección una atención inmediata y a distancia**, asegurando una respuesta rápida a 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.

Por otra parte, este servicio se basa en la utilización de tecnologías de comunicación telefónica móvil y de telelocalización. Permite que las mujeres en riesgo de sufrir violencia de género puedan entrar en contacto, ante situaciones de emergencia, con un Centro atendido por personal específicamente preparado para dar una respuesta adecuada a la crisis planteada, bien por sí mismas o movilizándolo otros recursos humanos y materiales, propios del usuario o existentes en la comunidad. El contacto con el Centro de Atención puede establecerse en todo momento y desde cualquier lugar, tan sólo apretando un botón y en la modalidad de “manos libres”.

Esta forma de atención no se limita a las demandas ocasionales que puedan plantear las víctimas usuarias del mismo a través de los **Ayuntamientos, Diputaciones Provinciales, Cabildos y Consells** adheridos al Programa, sino que también contempla actuaciones programadas de carácter preventivo. Para ello, desde el Centro de Atención puede contactarse periódicamente con las usuarias del servicio para poder hacer un seguimiento permanente e intervenir si las circunstancias lo aconsejan.

## Funcionamiento del servicio de Teleasistencia





## Objetivos del servicio

- Garantizar una atención inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia, a través de personas especializadas, proporcionando seguridad a la usuaria y movilizando los recursos oportunos en función del tipo de emergencia que se haya producido.
- Proporcionar seguridad y tranquilidad a las usuarias del servicio y a los familiares que dependen directamente de ellas, ofreciéndoles apoyo, información y asesoramiento, y garantizándoles la comunicación interpersonal ante cualquier necesidad las 24 horas del día.
- Potenciar la autoestima y la calidad de vida de las usuarias del servicio, contribuyendo a crear una red social de apoyo en su entorno habitual y animándolas a que mantengan, con plena seguridad, contacto con el entorno familiar y social no agresor.
- Ayudar a disminuir la sobrecarga que soporta una usuaria de estas características, proporcionándole tranquilidad al saber que hay un equipo humano y técnico capaz de apoyar y resolver las incidencias que puedan sobrevenir.

## Requisitos de acceso

Pueden ser usuarias del servicio las víctimas de la violencia de género que cumplan los siguientes requisitos:

- No convivir con la persona o personas que les han sometido a maltrato.
- Que cuenten con orden de protección, siempre que el juez que la emitió no considere contraproducente este servicio para la seguridad de la usuaria.

## Duración del servicio

El servicio cesará:

- Cuando deje de cumplirse alguno de los requisitos de acceso.
- Cuando la usuaria lo solicite.

Es importante destacar que la vigencia temporal de las medidas de asistencia y protección social asociadas a la orden de protección, entre las que se encuentra este servicio, no está vinculada a la vigencia de las medidas cautelares de orden civil o penal que hubieran sido dictadas.

## Actividades complementarias

Este servicio mantiene un modelo de relación con las usuarias que se basa en la profesionalidad, la calidez, la cercanía y la confianza. Por ello, la actividad principal del servicio se podrá complementar con un programa de actividades tales como visitas de las usuarias al Centro de Atención para conocer las instalaciones y las personas especializadas que la atienden, posibles salidas programadas, previa aceptación de las usuarias, para realizar actividades de tipo lúdico y cultural, que no supondrán coste alguno, o charlas sobre temas que les interesen.

**Para mayor información, acudir a los Servicios Sociales de su Ayuntamiento.**



FEDERACION ESPAÑOLA DE  
MUNICIPIOS Y PROVINCIAS



MINISTERIO  
DE TRABAJO  
Y ASUNTOS SOCIALES

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE SERVICIOS SOCIALES,  
FAMILIAS Y DISCAPACIDAD

