



HP

DISPOSITIVO DE ATENCIÓN TELFÓNICA URGENTE PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO Y OTRAS FORMAS DE VIOLENCIA, 112

El servicio
de atención
telefónica
para mujeres
maltratadas



**LA
LLAVE
HACIA
TU
LIBERTAD**



DISPOSITIVO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA URGENTE PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO Y OTRAS FORMAS DE VIOLENCIA, TELÉFONO 112

ANTECEDENTES

El Dispositivo de atención a víctimas de violencia de género lleva funcionando desde hace **más de 20 años**. En 1998, el entonces Instituto de la Mujer de la Región de Murcia puso en marcha el Plan de Acción contra la Violencia Familiar y especialmente la ejercida hacia las mujeres (1998-2002) y se crea Dispositivo, atendido en sus orígenes desde el 061 (por aquel entonces no era un servicio 24h). Con posterioridad, el Dispositivo pasó a desempeñar sus funciones a través del 112, siendo un servicio 24h, y desde 2009 se presta presencialmente en el Centro de Atención de Llamadas del 112-Región de Murcia (Avda. Ciclista Mariano Rojas), dependiente de la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias.

Durante su andadura, el Dispositivo se ha ido transformando para responder a nuevas necesidades y cobrando una mayor entidad, hasta convertirse en uno de los recursos más importantes que la Administración Regional pone al servicio de mujeres víctimas de violencia de género y de otras formas de violencia y que, en muchos casos, supone la puerta de entrada a un acompañamiento profesional y especializado para superar el maltrato.

DESCRIPCIÓN Y OBJETIVOS DEL RECURSO

El Dispositivo de Atención Telefónica Urgente para Mujeres Víctimas de Violencia de Género y otras formas de violencia (en lo sucesivo, Dispositivo 112), es un



recurso gratuito que recibe todas las llamadas de mujeres víctimas de violencia derivadas desde el Teléfono Único de Emergencias 1-1-2.

El Dispositivo depende de la Dirección General de Mujer y Diversidad de Género y funciona las veinticuatro horas del día, todos los días del año (de acuerdo a las modalidades presencial y no presencial que aparecen en el apartado 4)

Sus dos objetivos fundamentales son los siguientes:

- Proporcionar, ante situaciones urgentes, una respuesta rápida y eficaz para las mujeres víctimas de violencia y para sus hijas e hijos, coordinando las actuaciones de los servicios necesarios en cada situación.
- Prestar información y asesoramiento a estas mujeres, a sus familiares o a profesionales, y derivar, en su caso, al recurso más apropiado.

El Dispositivo cuenta con cinco profesionales, todas ellas trabajadoras sociales, que se van turnando para cubrir la atención que requiere el servicio.

FUNCIONAMIENTO

Cuando se recibe una llamada relacionada con violencia hacia la mujer en el Teléfono Único de Emergencias 1-1-2, el operador u operadora la deriva a la trabajadora social que está de turno en el Dispositivo, excepto si el riesgo para la integridad física de la mujer es inminente, en cuyo caso serán las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad quienes actúen en primer lugar, y los servicios de atención sanitaria, si se precisa asistencia médica urgente.

La trabajadora social atiende la llamada y evalúa la gravedad del caso y las necesidades que se plantean en esa situación concreta. A modo de síntesis conviene destacar que desde el Dispositivo 112, y según las peculiaridades del caso concreto, se podrá:

1. Orientar y acompañar telefónicamente a la mujer para que ésta se dirija, cuando proceda, al centro de salud más próximo donde se cumplimentará



- el parte de lesiones, y con el referido parte acuda a interponer denuncia y solicitar orden de protección.
2. Ofrecer la posibilidad de ser asistida, desde el mismo momento de la denuncia, por un/a letrado/a especialista en violencia de género.
 3. Dar aviso para que se activen las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, si en el curso de su intervención se produce una agresión.
 4. Contactar con el centro de salud u hospital más próximo a la mujer agredida para avisar de la llegada de la misma. En caso de necesidad, se alertará a los servicios de urgencia para que se desplacen al lugar donde se encuentra la víctima.
 5. Valorar la necesidad de que la mujer y sus hijos e hijas menores ingresen en el Centro de Emergencia de la Comunidad Autónoma, cualquier día del año y a cualquier hora, si se encuentra en peligro de sufrir nuevas agresiones y se debe evitar a toda costa que el agresor la localice.
 6. Proporcionar asistencia psicológica y acompañamiento en situaciones de crisis, los fines de semana, a través del voluntariado de Protección Civil del Ayuntamiento de Murcia, en el marco del convenio suscrito con la CARM.
 7. Prestar Información y asesoramiento en materia de violencia de género.
 8. Derivar al recurso idóneo: Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia (Red CAVI), donde recibirá asesoramiento social, jurídico y atención psicológica, así como a otros servicios especializados, Concejalías de Igualdad, Servicios Sociales, etc.

Resulta destacable que muchas de las llamadas entrantes a la central del 1-1-2 y que son derivadas al Dispositivo provienen del **Teléfono 016**, en virtud del convenio de colaboración entre el Ministerio de Igualdad y la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, firmado el 1 de julio de 2013 y prorrogado con posterioridad. Tal convenio prevé que las llamadas efectuadas al 016 desde el territorio de la CARM serán derivadas automáticamente al Dispositivo, salvo las llamadas en distinto idioma, las efectuadas por personas con discapacidad auditiva o del habla y las llamadas que demanden asesoramiento jurídico



inmediato, que serán atendidas directamente desde el 016. (En este momento el Ministerio y las Comunidades Autónomas están a punto de firmar un nuevo convenio que contemple otras situaciones de violencia; se espera que se firme en unos meses).

Además, el Dispositivo está integrado en el servicio de atención de llamadas de Emergencia 112-Región de Murcia, a partir de la firma del **acuerdo de integración** entre la Consejería de Presidencia y la entonces Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, que tuvo lugar en 2017. Ello implica innegables avances en la atención de casos de violencia de género, ya que supone la comunicación en tiempo real con la Sala de Atención de Llamadas y que la trabajadora social pueda hacer un seguimiento de los organismos que están interviniendo así como de los asuntos pendientes, que están visibles en pantalla en todo momento.

Como no puede ser de otro modo, y al igual que ocurre con otros recursos que la Administración Regional pone a disposición de las mujeres víctimas de violencia, el Dispositivo 112 cuenta con el Servicio de Interpretación Telefónica de Idiomas (más de cincuenta) con el fin de poder atender a mujeres que desconocen el español.

CONTRATO CON EMPRESA ADJUDICATARIA

El servicio del Dispositivo 112 se presta a través de una empresa adjudicataria.

El 26 de abril de 2018 entró en vigor un nuevo contrato que mejoraba el servicio y trataba de responder a las necesidades que se fueron detectando durante la ejecución del anterior contrato.

Como **novedades** más significativas, cabe mencionar las siguientes:

- El horario presencial de la trabajadora social se alarga dos horas diarias, respecto del contrato anterior. Si bien hasta esa fecha era de 9:00 a



23:00h, con el nuevo contrato pasó a ser **de 9:00 a 1:00h del día siguiente** (véase apartado siguiente).

- Se contempló la atención por parte de las profesionales del Dispositivo de otras formas de violencia hacia las mujeres, como puede ser la trata con fines de explotación sexual o las agresiones y abusos sexuales, en coordinación con otros recursos especializados en esta materia.

En lo que respecta a la **atención de mujeres que han sufrido violencia sexual**, cabe destacar que el 112 está ya preparado para informar, cuando sea necesario, del nuevo **teléfono 24h de información, asesoramiento y apoyo a mujeres víctimas de agresiones y/o abusos sexuales (722 515 148)** e, incluso, para transferir la llamada cuando ésta se produzca.

HORARIO

El Dispositivo de Atención Telefónica Urgente para Mujeres Víctimas de Violencia de Género atiende las llamadas, las 24 horas del día y todos los días de la semana, de acuerdo con las modalidades horarias que se establecen a continuación:

- **Horario presencial**, que se lleva a cabo de 9.00 a 1.00 horas del día siguiente, en el Centro de Coordinación de Emergencias 1-1-2 de la Región de Murcia, dependiente de la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias, ubicado en la Avenida Ciclista Mariano Rojas, 10, de Murcia.
- **Horario no presencial**, que se presta desde las 1.00h hasta las 09.00 horas. En este horario no presencial se planifican las guardias entre las trabajadoras sociales que integran el equipo de atención, y se presta el servicio a través de teléfono móvil.

Una cuestión que debe quedar clara es que las llamadas de Violencia de Género o de otras formas de violencia hacia las mujeres, siempre son recibidas en la Unidad de Atención de Llamadas del Teléfono de Emergencias 1-1-2 Región de



Murcia. Allí, en función de la gravedad, se le dará la respuesta más adecuada, activándose los recursos que en cada caso se requieran. Si la situación es una emergencia (“Violencia en curso”), desde la propia central de llamadas se activan los recursos pertinentes (policiales, sanitarios...) y no entra en juego la trabajadora social hasta que la mujer esté protegida y fuera de peligro. Por tanto, y con independencia de que la trabajadora social se encuentre en horario presencial o no presencial, es la propia Unidad de Atención de Llamadas del 1-1-2 quien activa la protección y atención sanitaria en los supuestos en los que sea precisa, garantizando la atención de estas urgencias, se planteen a la hora que se planteen. No obstante, en horario presencial la trabajadora social podrá ver en su pantalla, en tiempo real, el asunto con todos los datos que refleja atención de llamadas y puede hacer un seguimiento de las gestiones de los organismos intervinientes si así se reflejan en el parte.

DATOS DEL DISPOSITIVO

Dispositivo 112: Nº de asuntos tipificados como “Mujer maltratada” en 2020, 2021 y 2022 (Fuente: Aplicación informática ECHO).

Mes	Año		
	2020	2021	2022
Enero	467	337	527
Febrero	432	395	453
Marzo	375	482	509
Abril	381	488	563
Mayo	466	510	653
Junio	634	531	618
Julio	615	592	613
Agosto	475	564	568
Septiembre	483	557	654



Octubre	487	536	548
Noviembre	393	524	456
Diciembre	437	514	
TOTAL	5.645	6.030	6.029

Glosario

Aplicación informática ECHO: el registro electrónico de la actividad del Dispositivo 112 de la Región de Murcia

- Asuntos Mujer maltratada: Aquellas llamadas que se reciben en el 112 y que se atienden por las trabajadoras sociales del Dispositivo 112. En ocasiones, el sistema informático agrupa las llamadas por el mismo número telefónico de origen en un único asunto.