



# Protocolo de Funcionamiento de la Red Regional CAVI

(Centros de Atención Especializada para  
Mujeres Víctimas de Violencia de  
Género)



**Protocolo de Funcionamiento de la RED REGIONAL CAVI**

**Consejería de Presidencia**

Dirección General de Prevención de Violencia de Género de Prevención de Violencia de Género, Juventud, Protección Jurídica y Reforma Juvenil.

Depósito legal: MU-453-2012

Edición: Abril de 2012

ÍNDICE	Página
1. <a href="#">Introducción</a>	4
2. <a href="#">Qué son los CAVI</a>	7
3. <a href="#">Destinatarias</a>	10
4. <a href="#">Finalidad y objetivos del Protocolo</a>	11
5. <a href="#">Procedimiento de actuación</a>	14
5.1. <a href="#">Intervención social</a>	19
5.2. <a href="#">Intervención psicológica</a>	23
5.3. <a href="#">Intervención jurídica</a>	28
6. <a href="#">Herramientas de coordinación</a>	33
6.1. <a href="#">Agenda electrónica</a>	33
6.2. <a href="#">WEB</a>	35
6.3. <a href="#">Correos corporativos</a>	37
6.4. <a href="#">SIGUE</a>	37
6.5. <a href="#">Comunicación de incidencias</a>	38
7. <a href="#">Protocolos específicos</a>	39
7.1. <a href="#">Intervención con menores adolescentes víctimas de violencia de género</a>	39
7.2. <a href="#">Intervención con hijos/as de mujeres víctimas de violencia de género</a>	40
7.3. <a href="#">Derivaciones de usuarias entre CAVI</a>	45
7.4. <a href="#">Intervención psicológica en situaciones de crisis</a>	45
8. <a href="#">Referencias</a>	47
9. <a href="#">Anexos</a>	48

## 1. INTRODUCCIÓN

La violencia de género es una realidad terrible que a lo largo de los siglos, y en la actualidad, han sufrido y están sufriendo miles de mujeres en todo el mundo. Es el tipo de violencia interpersonal más frecuente, y la mayor causa de mortalidad femenina a nivel mundial de mujeres de edades comprendidas entre los 18 y los 45 años. Siguiendo con la magnitud de esta lacra, se cifra que el 70% de las mujeres asesinadas en todo el mundo lo son a manos de sus parejas o exparejas.

La violencia de género es un fenómeno que se ha venido produciendo a lo largo de la historia de la humanidad, permaneciendo oculto y relegado al ámbito privado. Sin embargo, en la actualidad comienza a considerarse un problema de ámbito público y social que hay que erradicar por constituir una clara vulneración de los Derechos Humanos. Sacarlo del espacio privado y situarlo en el espacio público ha supuesto un cambio que ha determinado que hoy los actos de violencia contra las mujeres generen rechazo social, aunque, quizás, no con toda la contundencia que sería deseable.

En cuanto a su conceptualización, la definición de violencia de género más extendida es la que se proclama en el Art. 1 de la Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, de Naciones Unidas, en la Conferencia de Viena de 1993, en la que se define como: “todo acto de violencia basado en el género que tiene como resultado posible o real un daño físico, sexual o psicológico, incluidas las amenazas, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, ya sea que ocurra en la vida pública o privada”.

Dicho de otra forma, la violencia de género es aquella que el hombre ejerce sobre la mujer por el mero hecho de serlo, siendo el principal factor de riesgo para padecerla ser mujer, ya que no distingue edad, raza, cultura, estatus social, creencias religiosas, ni cualquier otra variable.

Es importante destacar que la violencia de género no es una cuestión biológica que obedezca a diferencias entre sexos, ni doméstica, ya que no solo se da en este ámbito, sino una cuestión de género. Es fundamental entender que este tipo de violencia se da por la diferente construcción social en base a determinadas expectativas, roles, estereotipos y

valores de lo que debe ser un hombre y una mujer, y que se ha venido transmitiendo a lo largo de los siglos, sustentada en una estructura social de naturaleza patriarcal.

En cualquier ámbito cultural, a lo largo de los siglos ha prevalecido la supremacía de lo masculino sobre lo femenino, y ese hecho unido a la cultura de la violencia como estrategia habitual en la resolución de conflictos, tiene como resultado una violencia legitimada, justificada, tolerada, minimizada, banalizada o invisibilizada por el entorno social y cultural, y por las propias mujeres que la padecen, por vergüenza, por miedo, por su propia incapacidad para reconocerla, o por otras razones, sustentada en los mandatos de género como preceptos a los que se debe obedecer para ser aceptado socialmente como hombre o como mujer, que todas las personas asumimos e interiorizamos como nuestros.

Hasta hace no mucho tiempo, y en determinados ámbitos todavía sigue ocurriendo, se utilizaban los términos de violencia de género y violencia doméstica como equivalentes, y es preciso establecer una clara distinción entre ambos. Tal y como se ha indicado, la primera es la que se ejerce sobre las mujeres por el mero hecho de serlo, por sus parejas o exparejas, y la segunda es aquella que se produce en el ámbito doméstico, y en la que todas y todos los miembros de la familia son susceptibles de padecerla y ejercerla. El ámbito familiar es uno de los más propicios para ejercer la violencia de género, pero no el único, y nunca hay que perder de vista que este tipo de violencia se da como una manifestación más de la sociedad patriarcal y de las relaciones de poder entre hombres y mujeres que sitúan a las mujeres en una situación de subordinación respecto de los hombres. La no distinción entre estos términos, no hace más que perpetuar la resistencia social a reconocer que el maltrato a la mujer es una forma específica de maltrato con un fin determinado, que no es otro que mantener las diferencias de poder entre hombres y mujeres.

En cuanto a la consideración de la violencia de género como un problema público, en nuestro país, en los últimos años ha habido grandes avances legislativos en la lucha contra este tipo de violencia. En concreto, la Ley Orgánica 1/2004 de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, marca un hito en este sentido, ya que, asentada en los pilares de prevención, protección, apoyo y recuperación integral de las víctimas, es fruto de la necesidad de responder a la creciente demanda social contra la violencia de género.

En nuestra Región, la Ley 7/2007, de 4 de abril, para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, y de Protección contra la Violencia de Género en la Región de Murcia, crea un marco de desarrollo e implantación de políticas integrales que permite eliminar los obstáculos que impiden o dificultan el respeto al principio constitucional de igualdad de hombres y mujeres en todo el ámbito territorial de nuestra región, así como erradicar la violencia hacia la mujer desde un enfoque integral y multidisciplinar, implantando medidas de sensibilización, prevención e integración de la víctima.

La Consejería de Presidencia, a través de la Dirección General de Prevención de Violencia de Género, Juventud, Protección Jurídica y Reforma de Menores, tiene entre sus competencias la misión de promover y desarrollar todas aquellas acciones dirigidas a la eliminación de la violencia de género, y con este fin pone en funcionamiento los Centros de Atención Especializada a Mujeres Víctimas de Violencia de Género –CAVI-, que en colaboración con los Ayuntamientos de la Región, conforman la Red Regional CAVI, como una Red de Recursos especializada en atender la compleja problemática que supone la violencia de género.

## 2. QUÉ SON LOS CAVI

Los Centros de Atención Especializada para Mujeres Víctimas de Violencia de Género (CAVI), son recursos públicos y gratuitos, y suponen una respuesta institucional articulada para atender de forma integral y continuada todas las dimensiones que se derivan de la complejidad de esta lacra social. En la actualidad, existen veinte CAVI<sup>1</sup> en funcionamiento en diferentes municipios que conforman una Red Regional cuyo ámbito de actuación se extiende a todo el territorio de la Región de Murcia atendiendo a los criterios de densidad de población y distribución geográfica equitativa.

La finalidad de la intervención que se realiza en estos servicios se dirige fundamentalmente a que las mujeres atendidas tomen conciencia de la violencia vivida y a su recuperación integral a corto, medio y largo plazo, para que puedan enfrentarse a su vida de forma independiente, potenciando las habilidades necesarias para superar las secuelas del maltrato.

Por tanto, la intervención que se realiza en el CAVI contempla todos los posibles casos de violencia de género (psicológica, física, sexual y/o económica), entendida ésta como la violencia que ejerce el hombre sobre su pareja o expareja, por el hecho de ser mujer. En el CAVI proporcionan atención tanto en situaciones de crisis, como en aquellos casos en los que la violencia supone un largo proceso temporal, no haciendo diferencias en cuanto al tipo de violencia sufrida.

En cuanto a los objetivos que persiguen estos servicios, se detallan los siguientes:

- Atender de forma integral y continuada la problemática de la violencia de género desde diferentes enfoques profesionales: social, psicológico y jurídico.
- Ofrecer una acogida y escucha inmediata a las mujeres proporcionando información sobre sus derechos y los recursos existentes para afrontar esta situación.

---

<sup>1</sup> Alcantarilla, Águilas, Alhama de Murcia, Archena, Caravaca de la Cruz, Cartagena, Cieza, Fuente Álamo, Las Torres de Cotillas, Lorca, Mazarrón, Molina de Segura, Mula, Murcia, Puerto Lumbreras, San Javier, Santomera, Torre Pacheco, Totana, Yecla.

- Favorecer que las mujeres víctimas de violencia puedan enfrentarse a su vida de forma independiente, potenciando sus habilidades sociales y el equilibrio psicológico necesario para superar las secuelas del maltrato.
- Mejorar la calidad y condiciones de vida de estas mujeres a través de una intervención individual y grupal, fomentando el acceso de las mismas a la educación, cultura, trabajo, favoreciendo la capacitación sociocultural y profesional.
- Promover la coordinación entre profesionales de todos los ámbitos (sanitario, educativo, policial, social, etc.) que, a nivel local, intervienen en la atención a mujeres víctimas de violencia de género y asesorar en materia de violencia hacia la mujer a los distintos profesionales que lo soliciten.
- Contribuir a un mayor conocimiento de esta lacra social para poder abordarlo con la rigurosidad necesaria y las máximas garantías de eficacia.
- Sensibilizar y concienciar a la población general sobre la problemática de la violencia hacia las mujeres.

Todos los centros de la Red están compuestos por un equipo multidisciplinar de profesionales del trabajo social, la psicología y el derecho, con el objetivo de garantizar una cobertura integral que permita un completo abordaje de esta problemática desde las diferentes disciplinas y en cada una de las manifestaciones concretas de esta lacra social. Se pretende de esta forma obtener una visión global de las necesidades psicológicas, sociales y jurídicas, y una planificación conjunta de trabajo para lograr una respuesta más eficaz de las diferentes intervenciones profesionales.

A grandes rasgos, en los CAVI prestan los siguientes servicios:

- Información del servicio.
- Atención psicológica individual y grupal.
- Apoyo social.
- Asesoramiento jurídico.
- Seguimiento, tanto de aquellos casos atendidos en el CAVI como de aquellos otros que le son derivados desde otros recursos.



- Coordinación con las distintas instituciones públicas y privadas con competencia en materia de violencia de género.
- Actuaciones de sensibilización y prevención con la sociedad.

### *Acceso a la Red Regional CAVI*

El acceso a cualquier centro de la Red Regional CAVI puede ser a través de la derivación realizada desde cualquier otro recurso, o por iniciativa propia de la mujer que tenga conocimiento previo del CAVI.

Para acceder por primera vez a un CAVI se debe solicitar una cita previa a través del 901 101 332. Una vez que la mujer se convierta en usuaria del servicio, las citas posteriores serán acordadas entre las mujeres y las profesionales a cargo del servicio.

### 3. DESTINATARIAS

Puede acudir a un CAVI cualquier mujer, mayor de 18 años, nacional o extranjera, que haya sufrido o esté sufriendo cualquier acto de violencia de género (físico, psicológico, económico y/o sexual), a manos de su pareja o expareja, exista o no una relación de convivencia. Es necesario añadir que no es necesaria denuncia previa para ser atendida en estos recursos.

Todas las mujeres usuarias de la Red, deben firmar una autorización de recogida y uso de datos (Anexo I), que quedará a disposición del CAVI, con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Si bien el criterio general es que las beneficiarias tienen que ser mayores de edad, el Servicio de Prevención de Violencia de Género ha estimado oportuno atender los casos de adolescentes víctimas de violencia de género con el fin de cumplir sus objetivos en materia de prevención e intervención integral. Las menores de edad que sufren violencia a manos de sus parejas pueden ser atendidas en la Red Regional CAVI, siempre con que exista consentimiento firmado paterno o materno y siguiendo el protocolo de actuación establecido para estos casos (Apartado 7.1. Intervención con menores adolescentes víctimas de violencia de género).

Además, la Red Regional CAVI está abierta a informar sobre violencia de género a cualquier mujer que lo solicite.

#### 4. FINALIDAD Y OBJETIVOS DEL PROTOCOLO

La finalidad del presente protocolo es estructurar el trabajo común a todas las personas que desarrollan su actividad profesional en la Red Regional CAVI, homogeneizando criterios de intervención, con el fin de dar cumplimiento a los siguientes objetivos:

- Mejorar la calidad de la intervención de los y las profesionales que trabajan en la misma, profundizando en las competencias básicas necesarias para el desarrollo de sus funciones.
- Fomentar la cohesión del modelo de trabajo en Red mediante la implantación de criterios y formas de actuar comunes, nacidos del consenso entre sus componentes.
- Establecer un lenguaje común para todas y todos los profesionales en la atención a mujeres víctimas de violencia de género.
- Facilitar el desarrollo del trabajo diario del personal técnico, sobre todo el de aquellos/as de reciente incorporación a la Red.

#### **Principios básicos de actuación**

La puesta en marcha de los CAVI se asienta en dos pilares básicos: en primer lugar, el de atención especializada, ya que se erigen como un recurso dirigido a un colectivo muy sensible, en el que dentro de la heterogeneidad de los casos, es muy común encontrar patrones similares. Y en segundo lugar, persiguen ofrecer servicios de calidad, que se fundamentan en el concepto de Red, en cuanto al uso de herramientas comunes, la formación especializada inicial y continua del personal que atiende los centros, y la utilización de protocolos comunes adaptados a la casuística encontrada en la Región de Murcia.

Partiendo de esos criterios rectores, los CAVI se constituyen como servicios de **información, apoyo, intervención, y acompañamiento** para mujeres víctimas de violencia de género, y la actuación que en ellos se desempeña se basa en los siguientes principios:

- Utilizan un modelo de intervención que contempla la perspectiva de género como eje fundamental para combatir la violencia de género.
- Ofrecen un servicio integral a las usuarias en las distintas fases que componen el proceso de retorno a una situación normalizada sin violencia.
- Fomentan la autonomía de la mujer en la toma de decisiones, orientando hacia el empoderamiento.
- Garantizan una atención personalizada y de calidad, a través del establecimiento de citas previas.
- Ofrecen un lugar seguro y acogedor para la atención, con el fin de favorecer la expresión emocional y garantizar la seguridad de la mujer.
- Realizan una atención individualizada a lo largo de todo el proceso, tanto de intervención, como de valoración y evaluación de los progresos conseguidos.
- Fomentan la creación de redes sociales entre usuarias como elemento de apoyo personal y social.
- Potencian el adecuado uso de los recursos públicos mediante la derivación a servicios especializados en materias transversales.
- Fomentan la comunicación y coordinación entre los diversos servicios municipales.
- Ofrecen actuaciones de sensibilización y prevención dirigidas a la ciudadanía en general, conducentes a la lucha y superación de la violencia de género en nuestra sociedad.
- Aseguran la confidencialidad de los datos y de las actuaciones, informando a la mujer del carácter confidencial de todos los datos e información que aporte.
- Evitan la victimización institucional y secundaria, procurando que la mujer no relate su historia innecesariamente de profesional en profesional.
- Fomentan la idea de Red en el personal adscrito a la misma.

Asimismo, es preciso que el personal que atiende los servicios lleve a cabo la intervención teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

- Realizar la toma de contacto en un ambiente de confianza, confidencialidad y empatía, basado en la escucha activa, que favorezca el relato por parte de la mujer de las situaciones vividas.
- Identificar el problema, poniéndole un nombre, con el fin de facilitar la toma de conciencia de las situaciones vividas, y así poder hacer frente a procesos que suponen resistencias para afrontar la violencia (negación, justificación, culpabilización,...).
- Prestar información de manera clara y comprensible de la violencia sobre las mujeres, de su origen y otros aspectos, y de cómo estas variables influyen en las relaciones de pareja.

## 5. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

Como ya se ha comentado, los CAVI están formados por un equipo multidisciplinar cuya finalidad es dar una respuesta coordinada que contemple todas las vertientes de la problemática que presente cada mujer y facilite el acceso a todos los recursos y prestaciones disponibles que se adecuen a las circunstancias personales y sociales de cada caso. Independientemente del perfil profesional, las intervenciones que se lleven a cabo en el servicio irán encaminadas a conseguir los siguientes *objetivos*:

- Proporcionar una asistencia integral y personalizada, que de cobertura a las diferentes necesidades derivadas de la situación de violencia y facilite el acceso a todos los recursos y prestaciones que resulten más idóneas en función de las circunstancias personales y sociales de cada caso.
- Orientar hacia el empoderamiento como objetivo principal de la intervención, prestando el apoyo necesario para que la mujer pueda recuperar el control de su vida y su autonomía.
- Valorar el riesgo como parte fundamental en el proceso de atención a la mujer, con el fin de activar los recursos adecuados que permitan proteger de manera efectiva a las mujeres y a las personas a su cargo de nuevas agresiones.
- Aumentar la seguridad de la mujer y el conocimiento de estrategias de prevención y protección ante la violencia de género.
- Apoyar a la mujer a lo largo de todo el proceso respetando su evolución.
- Combatir la visión que el maltratador le ha impuesto sobre ella misma, sobre su relación con él y con su entorno, y sobre la realidad y el mundo en general.
- Aumentar los conocimientos acerca de la violencia y sus consecuencias.
- Incrementar sus recursos personales, sociales y económicos con el fin de favorecer su autonomía
- Modificar las creencias tradicionales sobre roles de género, actitudes sexistas y mitos sobre la violencia de género.

Asimismo, las personas integrantes del equipo CAVI deben participar de una serie de tareas comunes, que tienen que ver en algunos casos con las propias de organización del servicio, y en otros casos con las relativas a las funciones de sensibilización y prevención características de cualquier servicio especializado en violencia de género. A grandes rasgos, estas funciones se resumen a continuación:

- Realizar las actuaciones de coordinación y los informes de derivación necesarios siguiendo las directrices que marcan los procedimientos específicos (ver apartado Protocolos).
- Consignar todos los datos de la usuaria, así como cualquier actuación relacionada por área profesional, en la aplicación informática SIGUE (*Sistema Integrado de Gestión Unificada de Expedientes de Violencia de Género*).
- Diseñar en equipo un *plan de intervención individualizado*, que incluya un plan de cuidado personal y de seguridad, y realizar el seguimiento de cada caso.
- Llevar a cabo reuniones de coordinación de equipo con una periodicidad semanal.
- Promover campañas de prevención y sensibilización en valores de igualdad dirigidas, en unos casos, a la población en general y, en otros, de manera especial a colectivos más vulnerables.
- Estimular la elaboración y ejecución de políticas de sensibilización en materia de violencia de género en el municipio.
- Impulsar el funcionamiento de las mesas locales de coordinación contra la violencia de género.

El equipo CAVI debe de estar en contacto y coordinación permanente con los recursos afines (agentes de igualdad, servicios sociales de atención primaria, centros locales de empleo para mujeres, etc.) de los municipios donde estén desempeñando sus funciones, ya que son estos recursos los que, principalmente, derivaran la mayor parte de los casos.

En cuanto a las funciones generales de cada perfil profesional, se señalan las siguientes:

## ***Área social***

- Hacer la acogida a toda nueva usuaria.
- Recabar inicialmente los datos básicos de la usuaria.
- Valorar los aspectos fundamentales de la situación de la usuaria y pautar las acciones que se han de realizar de modo más inmediato.
- Derivar a la mujer al resto de profesionales del CAVI, y externamente a otros recursos.
- Realizar el diagnóstico social de cada caso, evaluando la situación familiar, personas que forman el núcleo familiar, tipo de vivienda, anteriores contactos con otros servicios de la administración, redes de apoyo, etc.
- Informar sobre prestaciones económicas y otros recursos/ayudas específicas para mujeres víctimas de violencia de género y gestionar aquellas que procedan.
- Orientar sobre ayudas/recursos no dirigidos exclusivamente a mujeres víctimas de violencia de género pero que sean adecuados a cada caso.
- Hacer los informes pertinentes y realizar las gestiones necesarias para la derivación de usuarias a recursos de acogida.
- Realizar un asesoramiento laboral para la búsqueda de empleo o mejora de su formación.
- Dar a conocer la existencia y cometido de los CAVI a los diferentes agentes sociales del/los municipios a los que dan cobertura, en especial a aquellos que puedan estar en contacto con mujeres víctimas de violencia de género: centros de salud, juzgados, fuerzas y cuerpos policiales, servicios sociales, asociaciones, etc.
- Coordinarse con dichos agentes sociales del municipio para establecer actuaciones comunes en materia de Violencia de Género.
- Acompañar a la usuaria en caso necesario.

## ***Área psicológica***

- Valorar la situación de violencia vivida, así como la gravedad de la misma y el impacto emocional asociado.



- Facilitar el desahogo emocional.
- Proporcionar a las usuarias técnicas y herramientas para comprender y afrontar la situación de maltrato, y así poder elaborar su realidad desde otra perspectiva.
- Guiar y acompañar a las usuarias en la recuperación del control de sus vidas.
- Determinar las distintas fases por las que atraviesa la mujer en función de modelos teóricos específicos en violencia de género, y adecuar la intervención a cada fase.
- Evaluación psicológica inicial.
- Evaluación continua y final de todo el proceso de intervención.
- Intervención psicológica individual
- Intervención psicológica grupal, mediante grupos de terapia y/o grupos psicoeducativos.
- Destacar los aspectos personales, familiares y sociales que pueden ser facilitadores o posibles obstáculos para el proceso de tratamiento.
- Elaborar planes de cuidado personal.
- Elaborar planes de seguridad en función del riesgo para preservar su seguridad física y psicológica.
- Valorar y derivar, en su caso, a los hijos e hijas menores de las mujeres que necesiten intervención psicológica al Servicio de Atención Psicológica para Menores Víctimas de Violencia de Género.

### ***Área jurídica***

- Informar a la usuaria de los derechos y medidas de protección que según la legislación española le asisten, garantizando el acceso a la información que la ley orgánica de protección integral establece.
- Informar de los procedimientos jurídicos relativos a cada caso: interposición de la denuncia, procedimiento penal y civil.
- Informar y cumplimentar, en su caso, el derecho a la asistencia jurídica gratuita para el Turno Específico de Violencia de Género.
- Llevar a cabo el acompañamiento de la usuaria en caso necesario.

- Realizar una adecuada coordinación con el/la abogado/a del Turno de Oficio que se asigne al caso, si se estima necesario.
- Fomentar la coordinación entre las instituciones implicadas -judicatura, fiscalía, fuerzas y cuerpos de policiales, oficinas de atención a víctimas, ayuntamientos, asociaciones, etc.-.
- Tramitar, en aquellos casos en que sea necesario, el permiso de residencia para mujeres extranjeras por razones humanitarias, así como otras gestiones de carácter administrativo relacionadas con el proceso de violencia.
- Realizar el seguimiento de los casos derivados desde el Punto de Coordinación de las Órdenes de Protección según el protocolo establecido.

### ***Secuencia de intervención***

El proceso de intervención en los CAVI se planifica desde una perspectiva integral y sigue unos pasos homogéneos. Sin embargo, el criterio rector viene marcado por las particularidades del caso y por las demandas explícitas que pueda presentar la usuaria en relación a uno u otro perfil profesional.

En todo caso, y con independencia de la demanda que presente la usuaria, la secuencia de intervención profesional en los CAVI es la siguiente: en primer lugar, profesional del trabajo social, en segundo término, psicóloga y, en tercer lugar, asesora jurídica.

La primera toma de contacto, según se acaba de señalar, siempre será con la trabajadora social. Posteriormente, la trabajadora social dará paso a la atención psicológica. El/la psicólogo/a evaluará inicialmente su situación y las prioridades de intervención desde el punto de vista terapéutico. Concluida esta intervención psicológica inicial, se derivará a la usuaria a la asesora jurídica para valorar su situación, tanto si ha interpuesto denuncia, como si no tiene en curso ningún proceso judicial, con del fin de poder llevar a cabo las funciones de asesoramiento que le corresponden.

En este sentido, es importante señalar que aunque la *secuencia de intervención* establecida se marca como la *pauta estándar a seguir en todos los casos*, ello no impide que se actúe con la

debida flexibilidad si el caso lo requiere: en ocasiones, las usuarias pueden plantear la clara necesidad de recibir asesoramiento solo por parte de un ámbito de actuación, de manera que a partir de la entrevista inicial con la trabajadora social, ésta podrá derivarla a quien corresponda atendiendo a la especificidad de la demanda por parte de la usuaria, ya que el objetivo final es *adaptar la intervención de las características de cada caso*.

Asimismo, se establece un tiempo medio máximo de *duración de las sesiones* de intervención para cada perfil profesional entre 45 minutos y una hora. En cualquier caso, siempre se tendrá en cuenta, especialmente en las sesiones de intervención psicológica individual, el curso de la sesión, pudiendo en ocasiones alargar el tiempo de dedicación, si el caso lo requiere.

Para las sesiones de grupo, el tiempo medio de duración de sesión lo establecerá cada profesional, en función de los objetivos y del contenido programado para cada intervención grupal.

Por otro lado, señalar que todas las intervenciones que se realicen deben ser registradas con la máxima inmediatez posible en el Sistema Inregrado de Gestión de Expedientes de Violencia de Género (SIGUE) con el fin de poder compartir la información actualizada de las usuarias por las distintas profesionales en cada momento. En este sentido, conviene indicar que las reuniones periódicas entre todo el equipo CAVI, y las mantenidas con el resto de profesionales que están trabajando con las usuarias, se consideran parte fundamental de la intervención, dado que el objetivo de estas reuniones es conocer y poner en conocimiento las líneas de actuación que se están llevando a cabo, con el fin de realizar una intervención y un seguimiento integral de cada uno de los casos.

Señalar también, que todas las intervenciones han de llevarse a cabo en un espacio adecuado, que reúna las condiciones mínimas de privacidad, tranquilidad y comodidad.

## **5.1. Intervención social**

Tal y como se ha comentado, la trabajadora social es la encargada de realizar la primera entrevista de acogida con el fin de recoger los datos personales básicos, que serán

consignados en la aplicación informática SIGUE, y de clarificar la demanda de intervención que presenta la usuaria.

En esta primera toma de contacto, la trabajadora social debe ofrecer toda la información sobre el servicio, dando a conocer a las/los profesionales que lo conforman así como las características del mismo (tipo de asesoramiento que puede recibir, los recursos de los que dispone tanto dentro del CAVI como fuera del mismo, procedimientos de actuación, etc.), y transmitir a la mujer la conveniencia de que tenga una entrevista con cada perfil profesional para darle la posibilidad de conocer todas las circunstancias que rodean la situación que está atravesando, y así poder beneficiarse en mayor medida de la ayuda que le ofrece el servicio. En este sentido, hay que tener presente que en muchos casos las usuarias desconocen inicialmente la ayuda que puede proporcionarles una intervención desde distintas ópticas profesionales, por lo que es necesario insistir en el interés de recibir asesoramiento/intervención psicológica y legal.

Asimismo, en esta entrevista inicial la trabajadora social debe entregar a la usuaria la hoja de Autorización de Recogida de Datos (Anexo I) para su firma, dándole la opción de que se quede con una copia. Además le solicitará una copia de la documentación pertinente (DNI, Pasaporte, documentación judicial, en su caso, y otros documentos de interés). Por otro lado, si la usuaria lo solicita la trabajadora social le facilitará un informe de asistencia al CAVI según modelo Anexo II.

Por último, en esta primera entrevista, de acuerdo con el resto del equipo y con la finalidad de garantizar la atención integral, la trabajadora social consignará una cita con el/la psicóloga, para seguir la secuencia de intervención.

A menudo las usuarias que acuden al CAVI pueden encontrarse en situaciones de muy diversa índole y, por ello, la trabajadora social debe realizar una descripción lo más amplia posible de su situación, con el fin de llevar a cabo el diagnóstico social, y, en su caso, realizar el informe social (Anexo III) cuando se considere necesario. Por otro lado, cuando se requiera un informe al CAVI solicitado la propia usuaria, o por cualquier otro recurso (juzgados, programas de familia, turno de oficio, etc.), la trabajadora social deberá coordinar al resto del

equipo para la elaboración del mismo según el modelo Anexo IV (Modelo de informe único). Este informe será enviado previamente al Servicio de Prevención de Violencia de Género, a la dirección [violenciadegenero@carm.es](mailto:violenciadegenero@carm.es) para su visto bueno antes de informarlo donde proceda.

Para ello deberá hacer especial hincapié en los siguientes aspectos:

- Situación económica.
- Situación laboral.
- Alojamiento/vivienda.
- Situación sanitaria (incluidas minusvalías, grados).
- Situación educativa/formativa (incluida la de sus hijos/as).
- Red de apoyo social y/o familiar.

Para el buen desempeño de su trabajo, la trabajadora social debe tener un amplio conocimiento sobre prestaciones y ayudas, públicas y privadas, de ámbito municipal, regional y estatal, así como de diferentes recursos que cubran las necesidades de la usuaria. Asimismo, desde el ámbito social se debe llevar a cabo una búsqueda constante de recursos, de ámbito municipal, autonómico y estatal, dirigidos a cubrir las necesidades de las mujeres víctimas de violencia.

En concreto, debe prestar información, y gestionar, en su caso, los siguientes recursos<sup>2</sup>:

*a) Recursos económicos:*

- Tramitación de la Renta Activa de Inserción.
- Tramitación de las Ayudas Económicas de Protección Integral contra la violencia de género (artículo 27 de la L. O. 1/2004).

*b) Recursos laborales:*

---

<sup>2</sup> A este respecto, se puede consultar la *Guía Profesional de Recursos de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia*, editada por la .....

- Programa de Inserción Sociolaboral para mujeres víctimas de violencia de género.
- Centros Locales de empleo.
- Otros recursos: Radio Ecca, Cruz Roja, etc.

*c) Recursos de alojamiento:*

- Centro de Emergencia
- Casas de Acogida y Piso Tutelado (Ver Protocolo de Actuación de las Casas de Acogida y Piso Tutelado de la Región de Murcia)
- Otros de recursos de acogida

*d) Recursos de protección y seguridad:*

- Servicio Telefónico de Atención y Protección para Víctimas de Violencia de Género (ATENPRO).

Asimismo, la trabajadora social del CAVI debe tener un contacto directo y establecer la necesaria colaboración con otros recursos relacionados, directa o indirectamente, con la violencia de género: Servicios Sociales de Atención Primaria, los Servicios de Familia, Puntos de Encuentro Familiar, Puntos de Información a la familia, Servicio de Protección de Menores, trabajadores/as sociales de los centros de salud, etc. Señalar que, en relación a los y las hijas menores de mujeres víctimas de violencia, la trabajadora social debe llevar a cabo todas aquellas gestiones relativas a la escolarización, siempre que sea preciso realizar actuaciones específicas derivadas de la situación de violencia sufrida.

Por otro lado, la trabajadora social debe ser el motor de dinamización de las actividades del servicio en relación a toda la población del municipio, por lo que debe coordinarse con su equipo, con el fin de darse a conocer en el resto de recursos municipales que trabajan con mujeres que sufren violencia y establecer los cauces de comunicación adecuados.

Por último, la trabajadora social será la encargada de comunicar al Servicio de Prevención de Violencia de Género los datos mensuales resumen de la intervención en el servicio, entre el día 1 y 5 de cada mes, utilizando para ello el modelo que aparece en el apartado de anexos (Anexo V).

## 5.2. Intervención psicológica

Conviene señalar que la intervención psicológica que se lleva a cabo en los centros de la Red Regional CAVI debe plantearse desde un enfoque basado en la perspectiva de género, que contemple desde el inicio de la intervención cuál es el origen de este tipo de violencia, sus consecuencias, y las procesos psicológicos que suelen presentar las mujeres que la sufren. Independientemente del modelo teórico de referencia de cada profesional, conviene indicar como enfoques de trabajo totalmente incompatibles en la intervención con mujeres víctimas de violencia de género *la terapia de pareja y la mediación familiar*.

Cuando se habla de intervención psicológica con mujeres víctimas de violencia de género se puede hacer referencia a múltiples aspectos como los modelos teóricos de referencia, la eficacia de los mismos, la jerarquía de objetivos terapéuticos, el tipo de técnicas a utilizar, importancia del trauma, etc. Independientemente de la importancia de dichas cuestiones, hay dos aspectos significativos para la comprensión y la recuperación emocional de las mujeres que sufren violencia (Romero, 2004): el proceso de *naturalización e invisibilización* de la violencia y *los mandatos de género*. Un conocimiento profundo de estos conceptos es necesario para evitar la falta de comprensión, y la consiguiente frustración, que puede generar rechazo en los y las profesionales. Estos aspectos son muy difíciles de comprender por las propias mujeres que sufren violencia, y el resultado es la complejidad, en los primeras fases, para detectar las conductas de abuso, y posteriormente para determinar el umbral de tolerancia de la violencia, por lo que, inicialmente, uno de los objetivos fundamentales del/la psicólogo/a es reducir ese umbral de tolerancia con el fin de desnaturalizar y hacer visible la violencia a los ojos de las propias mujeres.

Tras la primera toma de contacto con la trabajadora social, tal y como se ha comentado, la usuaria es recibida por la psicóloga, que evaluará el estado psicológico en el que se encuentra

y la demanda que presenta, dándole la opción a que defina y formule inicialmente sus propias prioridades de intervención, con el fin de averiguar qué tipo de intervención seguir en función de sus necesidades reales. Toda la información recogida en relación a las necesidades y demandas de la usuaria se integrará debidamente formulada en el *plan de intervención individualizado* de cada usuaria.

La evaluación psicológica inicial se llevará a cabo preferentemente con entrevistas no estructuradas al inicio de la intervención, ya que éstas permiten que la mujer exprese su historia tal como desea. Posteriormente se realizarán entrevistas estructuradas de cara a obtener información más específica sobre aquellos aspectos que se consideren necesarios. Las áreas de evaluación psicológica más relevantes se detallan a continuación:

- Tipo y patrón de violencia
- Indicadores de malestar o disfunción psicológica
- Efectos psicológicos de la violencia
- Recursos psicológicos para afrontar la situación de maltrato
- Forma de resolución de conflictos
- Nivel de dependencia emocional del maltratador
- Factores y estrategias para asumir el abuso y sobrevivir en él
- Características de personalidad
- Cualidades de la mujer que pueden favorecer o desfavorecer al grupo terapéutico
- Sistema de valores
- Relaciones familiares y sociales

Es importante tener en cuenta que las mujeres víctimas de violencia de género presentan diferencias individuales en el impacto psicológico de la violencia a corto, medio y a largo plazo. Las variables que pueden modular y explicar estas diferencias individuales pueden estar relacionadas con las propias características de la violencia, con variables personales, familiares y sociales. Algunos autores han observado (Amor et al., 2002) que las alteraciones psicopatológicas de las mujeres maltratadas por sus parejas se agrupan habitualmente en dos factores: uno referido al estrés postraumático, y otro al malestar emocional en el que predomina sintomatología ansioso-depresiva, baja autoestima e inadaptación a la vida



cotidiana. En general, hay acuerdo en señalar que la problemática psicológica más frecuente es:

- Ansiedad.
- Depresión.
- Estrés postraumático.
- Consumo de alcohol y otras drogas
- Hipermedicalización
- Trastornos mentales.
- Trastornos alimenticios.
- Trastornos del sueño
- Trastornos de la afectividad
- Intentos de suicidio
- Variedad de síntomas somáticos

En cualquier caso, conviene dejar claro que este tipo de intervención se dirige a trabajar sobre las consecuencias psicológicas, emocionales y conductuales derivadas de las experiencias vividas de violencia, y no otros problemas psicológicos que no tengan que ver con ello. En aquellos casos en los que las mujeres estén recibiendo atención psicológica en *salud mental*, la psicóloga del CAVI se pondrá en contacto el/la profesional de salud mental para valorar la posibilidad de un trabajo conjunto y coordinado, donde queden claramente establecidas las áreas de intervención de cada una de las partes. Asimismo, cuando se detecten en el CAVI casos de mujeres con trastorno mental grave y/o adicciones, la psicóloga llevará a cabo a derivación pertinente al recurso que corresponda.

En todos los casos, y especialmente en los que la mujer tome *medicación* para determinados *problemas de salud con especial prevalencia en las mujeres* (ansiedad, depresión, fibromialgia, fatiga crónica, dolor crónico, etc.), la psicóloga solicitará la autorización de la usuaria para ponerse en contacto con su médico/a de referencia, con el objeto de comentar que la mujer es usuaria del CAVI, y hacer un intercambio de información que permita ajustar la intervención en función de los datos obtenidos.

**a) Intervención individual.**

Está destinada al tratamiento individual de cada mujer y al abordaje de sus síntomas específicos. Podrá combinarse con asesoramiento social y jurídico. La duración de esta intervención dependerá de las necesidades específicas de cada usuaria. En cuanto al contenido de este tipo de intervención se centra principalmente en:

- Aspectos psicoeducativos de la violencia de género.
- Las emociones.
- El apoyo y las redes sociales.
- El amor romántico y las relaciones de pareja.
- Autoconcepto y autoestima.
- Reestructuración cognitiva.
- Elaboración del duelo.
- Detección y superación de la dependencia emocional.
- La toma de decisiones y la solución de problemas.
- Habilidades de comunicación.
- Pautas educativas con sus menores.

**b) Intervención grupal.**

El objetivo de la intervención grupal es ayudar a las mujeres a tomar una mejor conciencia de su situación, con el fin de reducir confusiones y así poder tomar la decisión más adecuada a cada caso. El trabajo terapéutico se realiza de manera conjunta con otras mujeres que han pasado por una situación similar y sirven de ejemplo sobre cómo superar situaciones con su propia vivencia, de manera que el aprendizaje se da a través de las vivencias de las demás.

### ***Coordinación con el Servicio de atención a menores hijos e hijas de mujeres víctimas de violencia de género.***

Este servicio es un recurso de atención psicológica que se presta desde el Servicio de Prevención de Violencia de Género con la colaboración del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, y que está dirigido a hijos e hijas menores de mujeres víctimas de violencia de género, que hayan estado expuestos o sufrido directamente dichas situaciones de violencia, y que tengan su residencia en la Región de Murcia. Ofrece a los/as menores un programa de intervención psicológica completo, dirigido a paliar las consecuencias cognitivas, afectivas y/o conductuales derivadas de la experiencia de violencia sufrida.

El acceso se realiza previa derivación del CAVI de referencia de la mujer víctima de violencia a través del teléfono 901 101 332. Las psicólogas de los CAVI deben informar a todas las usuarias con hijos/as menores de la posibilidad, y en algunos casos conveniencia, de que sus hijos/as asistan a un programa de intervención psicológico que les ayude a superar las consecuencias de haber vivido la situación de violencia de género en el ámbito familiar. En caso de que la mujer esté interesada en que sus hijos/as menores reciban este servicio, será la psicóloga la que valore con la mujer la situación de los menores y realice la oportuna derivación al mismo.

Las psicólogas de los CAVI deben tener una relación continua y coordinada con las profesionales del Servicio de atención psicológica a menores, tal y como se indica en el apartado correspondiente (Intervención con menores hijos e hijas de mujeres víctimas de violencia de género, Apartado 7.2).

### ***Intervención en situaciones de crisis.***

Pese a que los CAVI son servicios creados con la finalidad de proporcionar una intervención integral a medio y largo plazo, una de las funciones que pueden realizar es llevar a cabo una intervención con mujeres víctimas de violencia que estén atravesando una situación de crisis, bien derivada de un incidente crítico determinado o de una acumulación de experiencias de violencia. Cuando se den este tipo de casos se actuará de acuerdo con lo dispuesto en el Apartado Intervención psicológica en situación de crisis (Apartado 7.4.).

### 5.3. Intervención jurídica

Tal y como se ha comentado anteriormente, y al objeto de garantizar una atención integral en el CAVI, en todos los casos, a no ser que exista una negativa por parte de la usuaria, se debe llevar a cabo el asesoramiento jurídico. Es importante explicar a la usuaria que el asesoramiento que se presta en el CAVI es gratuito, que se le explicarán pormenorizadamente todas las cuestiones jurídicas de naturaleza civil y penal relacionadas con su situación de maltrato, pero que la asesora jurídica no le representará en juicio.

En esta primera toma de contacto, se diseña la estrategia más adecuada a seguir, adaptada a las circunstancias concretas de la mujer y en estrecha colaboración con el resto del equipo. Para ello es muy importante que, en caso de hallarse inmersa en cualquier proceso judicial, se avise a la usuaria en el momento de concertar la cita de que debe aportar cuanta documentación tenga sobre el proceso en cuestión.

El asesoramiento y apoyo jurídico debe mantenerse durante todo el proceso de intervención. Lo fundamental es que la víctima no se sienta sola o desorientada desde el inicio del proceso, durante y hasta su finalización. Se pretende que la víctima tome sus propias decisiones, informándole de las consecuencias jurídicas en cada caso, y proporcionando el apoyo jurídico necesario, previo, durante el desarrollo del proceso, y con posterioridad con el fin de resolver las dudas que fueran surgiendo.

La labor de asesoramiento jurídico contempla las siguientes actuaciones:

- Informar a la usuaria de los derechos y medidas de protección contemplados en la legislación española, **garantizando el acceso a la información** que la ley orgánica de protección integral establece.

El papel fundamental de las asesoras jurídicas en los CAVI es garantizar el derecho a la información de las víctimas, sobre todo, previamente a la denuncia, de cara a rebajar la

ansiedad que les produce el desconocimiento de estas cuestiones, prepararlas para el proceso y ajustar sus expectativas.

- Informar con carácter general y específico de los procedimientos jurídicos relativos a cada caso: interposición de la denuncia, procedimiento penal y civil.

En aquellos casos en los que la mujer todavía no ha denunciado, la asesora jurídica valorará con la mujer si la denuncia es la mejor opción o si existen otras opciones que puedan ser más beneficiosas para ella.

- Informar y cumplimentar, en su caso, el derecho de justicia gratuita y al turno de oficio.

Aunque la mujer no tenga que acreditar a priori la insuficiencia de recursos para litigar, es fundamental que previamente al proceso judicial, tengan conocimiento real de si va a tener derecho o no a la justicia gratuita por insuficiencia de medios, y tenga claro si va a tener que abonar la asistencia letrada. En cuanto al trámite, las asesoras jurídicas deben informar de la documentación necesaria y facilitarles el impreso ayudándoles a su cumplimentación.

- Acompañamiento de la usuaria en caso necesario.

En ocasiones, la asesora jurídica puede acompañar a la mujer en la interposición de la denuncia o durante el proceso judicial, aunque no es lo habitual. Esta circunstancia debe ser valorada por la asesora jurídica en aquellos casos en los que exista un riesgo extremo o cuando considere que el acompañamiento puede ser conveniente por las características de la usuaria y de la situación.

- Realizar una adecuada coordinación con el/la abogado/a del turno de oficio que se asigne al caso, si se estima necesario.

En determinados casos puede ser necesaria la coordinación de la asesora jurídica del CAVI con el/la letrado/a del Turno de Oficio de Violencia para el intercambio de información relevante, para lo cual siempre se dispondrá de un consentimiento firmado de la usuaria según modelo Anexo VI (Modelo de consentimiento informado).

- Tramitar, en aquellos casos en que sea necesario, el permiso de residencia para mujeres extranjeras por razones humanitarias, así como otras gestiones de carácter administrativo relacionadas con el proceso de violencia.

La asesora jurídica debe facilitar y realizar todas las gestiones administrativas necesarias en relación a su proceso de violencia, que no sean competencia del/a letrado/a del turno.

- Seguimiento de casos del Punto de Coordinación.

Especial mención requiere el seguimiento de las mujeres con orden de protección y/o sentencias derivadas por el Punto de Coordinación de las Órdenes de Protección de la Región de Murcia.

Las asesoras jurídicas recibirán mensualmente, durante la primera semana de cada mes, un mail enviado desde el Punto de Coordinación de las Órdenes de Protección, del Servicio de Prevención de Violencia de Género, con un listado de las mujeres con orden de protección y/o sentencia de su municipio, y de los municipios de su ámbito de influencia. Una vez recibido ese listado, en un plazo máximo de siete días, deberá buscar en el SIGUE cada uno de los expedientes contenidos en el listado, y realizar el seguimiento de cada caso siguiendo las instrucciones indicadas en el Protocolo del Punto de Coordinación de las Órdenes de Protección para Mujeres Víctimas de Violencia de Género de la Región de Murcia.

- Coordinación con Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para seguimiento de casos de alto riesgo.

Las asesoras jurídicas, y cuando sea necesario el resto de profesionales del servicio, deben establecer contacto con los cuerpos de seguridad para la coordinación de casos de alto riesgo, tanto si existen medidas judiciales como si no. En los supuestos en que los que exista alto riesgo y negativa a interponer denuncia, cuando la profesional valore que según lo relatado la vida la de mujer corra peligro, tendrá que comunicar a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad la situación de la misma, poniéndolo previamente en conocimiento de la usuaria.

### ***Fases de la intervención jurídica***

En aquellos casos en los que la mujer todavía **no ha interpuesto denuncia**, la intervención de la asesora jurídica es fundamental de cara a disipar la ansiedad en relación a los aspectos jurídicos, por el desconocimiento de éstos y sobre todo para resolver dudas referentes a las consecuencias que puede tener la interposición de la denuncia o la demanda de separación. Se le informará de como se va a desarrollar todo, desde su llegada a la comisaría, a la necesidad de solicitar orden de protección, la importancia de que relate todo lo acontecido, en caso de violencia física la necesidad de ir a los servicios sanitarios y solicitar un parte de lesiones, la comunicación inmediata por parte de los servicios sanitarios del parte de lesiones al juzgado, las dificultades para demostrar la violencia psicológica, como se desarrolla el proceso judicial, si va a tener que ver a su agresor, que es lo que puede pasar, si va a tener derecho a la defensa jurídica gratuita, si es inmigrante irregular la posibilidad de solicitar el permiso de residencia por razones humanitarias, cuestiones referentes a los menores y a la vivienda, la necesidad de interponer demanda de separación en el plazo de un mes para la vigencia de las medidas civiles, cuales son las consecuencias del quebrantamiento de la orden de protección tanto por ella como por su pareja, etc., y todas aquellas dudas y demandas que se pueda plantear la usuaria, o que según el caso pueda valorar la asesora jurídica.

Asimismo, especialmente en casos crónicos y en los que existe un alto riesgo de agresión o muerte, es fundamental que la asesora jurídica, en coordinación el resto del equipo, **preparen un plan de cuidado personal**, mientras que la mujer sigue en esa situación, y **un plan de seguridad** en caso de que la mujer decida cortar con la situación y abandonar a su pareja o denunciar, por ser una de las situaciones que mayor riesgo genera para la vida de la mujeres y sus hijos/as.

**Durante el proceso judicial**, puesto que la intervención clave la realiza el/la abogada/o del Turno de Oficio, en caso necesario, la asesora jurídica puede solventar dudas sobre como se está desarrollando el proceso, y/o coordinarse con la letrada/o para los aspectos que resulten pertinentes.

En aquellos casos en los que la mujer **ya haya puesto la denuncia**, es fundamental que pase por la asesora jurídica para que ésta conozca todas las circunstancias del procedimiento

judicial, y pueda explicarle con detalle las posibles dudas que pueda tener la usuaria, así como realizar otras funciones que no tienen que ver con la asistencia jurídica, pero que se derivan del procedimiento, tales como orientarla en aquellos casos en los que se tenga que interponer una demanda de separación, cuestiones relacionadas con el régimen de alimentos y pensión, sobre que hacer en caso de impago de pensiones, tramitar a mujeres víctimas extranjeras el permiso de residencia por razones humanitarias, etc.

### ***Consideraciones en relación al Turno de Oficio***

Por último señalar la no incompatibilidad de participar como asesora jurídica en un CAVI y como letrada en el turno de violencia de género de los Ilustres Colegios de Abogados de Murcia, Lorca y Yecla.

En cualquier caso, es preciso tener en cuenta las siguientes situaciones:

- Incompatibilidad de alta en el Turno de detenidos si se está trabajando como asesora jurídica en un CAVI.
- No incompatibilidad de participar en el Turno de Oficio de violencia y como asesora jurídica en un CAVI, siempre y cuando no se atienda como letrada en el Turno de Oficio a mujeres que hayan atendido en el CAVI.



## 6. HERRAMIENTAS

Con el fin de articular y homogeneizar criterios de actuación en todos los centros CAVI, se propone un modelo de trabajo en Red que conlleva que todas las profesionales que componen los servicios cumplan con los criterios técnicos marcados por el Servicio de Prevención de Violencia de Género, y en particular utilicen una serie de herramientas que se detallan a continuación:

### 6.1. Agenda electrónica:

Se trata de una aplicación electrónica a la que tienen acceso todas las profesionales de la RED. En ella se deben consignar todas aquellas citas que se vayan a atender en el CAVI, tanto las que se reciban en la centralita del 901 101 332, como las que se den en el trabajo día a día en cada uno de los servicios.

El acceso a la agenda se hace a través de la intranet de la página [www.cavis.es](http://www.cavis.es). Cada profesional del CAVI dispone para ello de un identificador y una contraseña.

Con el fin de estandarizar el manejo de la agenda facilitando así la búsqueda de citas, tanto para centralita como para cada CAVI, es necesario que se consignent de la siguiente manera:

#### a) Asunto:

Este apartado es el que se ve en el calendario y muestra qué profesional tiene la cita, así como quién se la ha derivado. Se utilizarán las mismas abreviaturas para todos los CAVI, siendo el/la trabajador/a social TS, el/la psicólogo/a PS y el/la asesor/a jurídica AJ. No hay que poner ningún punto entre las letras. Ejemplo: TS (AJ), lo que se traduce cómo cita para el/la trabajador/a social derivada por el/la asesor/a jurídico.

Asimismo cuando lo que se consigne no sea una cita con una usuaria sino una reunión, un día de asuntos propios, festivo, etc., todas las profesionales deben consignar ese hecho,

poniendo la abreviatura correspondiente en primer lugar. En este sentido, este tipo de citas se consignarán de la misma forma en todos los CAVI, esto es:

- Para los días de asuntos propios se pondrá: No citar. Ejemplo: PS No citar. En este caso en la descripción se pondrá asuntos propios.
- Para las horas en que haya una gestión interna del CAVI: Gestión CAVI. Ejemplo: TS Gestión CAVI.
- Para los días de reunión de coordinación: Coordinación. Ejemplo: TS Coordinación
- Para los días festivos: Festivo. Ejemplo: AJ Festivo.
- Para los días de reunión con una entidad externa al CAVI, como Servicio de Prevención de Violencia de Género, Policía Local, servicios sanitarios, etc.: Reunión entidad. Ejemplo: AJ Reunión Servicio de Prevención de Violencia de Género.

**c) Descripción:**

En este apartado se consigna el cuerpo de la cita, pero se trata sólo de una breve descripción. Los datos que deben aparecer son los siguientes:

- Nombre y apellidos.
- Teléfono.
- Nº de expediente.
- Motivo.

En el apartado motivo sólo se debe poner una referencia al tipo de cita, como por ejemplo **primera cita, seguimiento, tramitación RAI, etc.** pero sin ser una descripción extensa. Si se consultan las citas en el apartado reuniones, se puede observar cómo aparece la descripción de las mismas.

Por último señalar que es estrictamente necesario que cuando finalice la jornada de trabajo se verifique y, en su caso, modifique el estado de las citas de ese día, consignando como **Realizadas** las que así sea y como **No realizada** las que no, ya que si no aparece como si estuvieran **Pendientes**. Para ello hay que meterse en la cita (**Editar**) y cambiar el **Estado**. Esta acción se puede hacer también pulsando en la X que hay antes de cada cita **Pendiente** en el apartado de reuniones.

## 6.2. Página WEB

La RED REGIONAL CAVI cuenta con una página ([www.cavis.es](http://www.cavis.es)) donde se recopila información sobre Violencia e Igualdad de Género en general y de los CAVI en particular. La página Web se divide en una zona pública y una zona privada o intranet. Asimismo, el Servicio de Prevención de Violencia tiene disponible la web <http://violenciadegenero.carm.es>.

### Zona Pública:

La zona pública se divide en 7 menús:

- **Definiciones:** se ofrece una definición de Violencia de Género y Violencia Doméstica, delimitando así el perfil de usuaria atendida en el CAVI.
- **Contacto:** en este apartado se encuentra un formulario (Contáctenos) para aquellas personas que quieran hacer alguna consulta relacionada con la Violencia de Género o con el servicio CAVI. Además hay un apartado (Localización) en el que se encuentra la relación de los CAVI que forman la Red Regional CAVI, con las direcciones, teléfonos, horarios, mapa de situación y zona de influencia de cada uno de ellos.
- **Actualidad:** en este apartado se encuentran todas las Novedades que se produzcan sobre Violencia de Género también se alojan las noticias que puedan producirse a nivel Regional y Estatal; por último se recoge la relación de víctimas mortales.
- **Violencia de Género:** en este apartado se recoge toda la información sobre Violencia de Género relativa a Artículos de Opinión, Estudios e Investigaciones, Informes y Memorias, Guías y Protocolos y Normativa.

- **Sensibilización y Prevención:** en este apartado se recoge toda la información sobre Sensibilización y Prevención en relación a Guías y Protocolos, Planes, Campañas y Talleres.
- **Igualdad de Género:** en este apartado se encuentra toda la información relacionada con la Igualdad de Género relativa a Artículos de Opinión, Estudios e Investigaciones. Planes de Igualdad, Guías y Protocolos y Campañas
- **Enlaces de Interés:** aquí se encuentra una relación de enlaces divididos en Violencia de Género, Igualdad de Género y Direcciones de interés.
- **Asesoramiento Legal Online:** a través de este servicio cualquier persona puede realizar consultas legales en materia de Violencia de Género rellenando previamente el formulario que se adjunta. Los temas sobre los que consultar serán:

Derecho Penal:

- denuncia/querrela
- agresiones físicas, psíquicas, sexuales
- orden de protección
- juicio rápido
- impago de pensiones
- abandono de familia...

Derecho de Familia:

- demanda
- separación, divorcio, nulidad matrimonial, ruptura de unión de hecho.
- guarda y custodia de las hijas e hijos menores de edad
- ejecución de resoluciones judiciales
- regímenes económicos matrimoniales.

Zona Privada o Intranet:

La página web dispone de una zona privada (Intranet) en la que, además de los contenidos públicos y de la Agenda electrónica, se encuentran los Foros y las Descargas de documentos técnicos.

- **Foros:** Esta zona de la intranet consta de cuatro foros, uno general, al que tienen acceso todas las técnicas, y uno específico para cada área profesional. Estos foros están ideados como espacio de intercambio de información, opiniones, dudas, para todas las profesionales de la Red Regional CAVI.
- **Descargas:** Las profesionales de los CAVI pueden acceder a una zona de descargas, dividida en cuatro categorías (una general y tres específicas), donde se almacenan documentos de trabajo de la Red Regional CAVI.

### 6.3. Correos corporativos.

Todas las profesionales de la Red deben utilizar los correos relacionados con la herramienta WEB. Para ello existe un correo general para cada CAVI, que se compone del nombre del municipio y el dominio CAVI (Ej. [murcia@cavis.es](mailto:murcia@cavis.es)) y un correo particular por perfil profesional y municipio (Ej. [murciasocial@cavis.es](mailto:murciasocial@cavis.es)).

### 6.4. Sistema Integral de Gestión Unificada de Expedientes de Mujeres Víctimas de Violencia de Género (SIGUE)

El Sistema Integral de Gestión Unificada de Expedientes de Violencia de Género (SIGUE) es una aplicación informática destinada a aumentar la coordinación y homogeneización del tratamiento de la información referida a las víctimas de violencia de género.

SIGUE simplifica la recogida de información y su posterior consulta por parte de profesionales de los distintos recursos que intervienen en los procesos de atención e intervención con las mujeres víctimas de la violencia de género en la Región de Murcia.

Además, SIGUE se concibe como una aplicación dinámica e incremental que permite la adaptación a necesidades futuras de los recursos actuales, así como a la inclusión de agentes que podrán formar parte del sistema con posterioridad. Asimismo, permite implementar funcionalidades adicionales enlazadas con el entorno actual de trabajo de la aplicación.

Las principales bondades de esta aplicación son, en primer lugar, la reducción de la victimización secundaria, ya que al compartir información entre recursos, la mujer evitará tener que relatar los episodios de violencia cada vez que acceda a un nuevo recurso y, en segundo lugar, la posibilidad de proporcionar una atención integral más individualizada ya que cada profesional podrá acceder a información clave sobre la víctima recogida en otros recursos necesaria para realizar su labor.

El acceso a la herramienta se realiza a través de la dirección [www.sigue-carm.es](http://www.sigue-carm.es) con el login y la contraseña de cada una de las profesionales. Las altas y bajas en el SIGUE se proporcionan desde el Servicio de Prevención de Violencia de Género, y cada vez que haya una nueva incorporación en un CAVI, o una baja, se debe comunicar de manera inmediata para llevar a cabo las actuaciones pertinentes.

## **6.5. Comunicación de incidencias**

Cuando surja algún tipo de incidente relacionado con una usuaria y/o con otros recursos, el equipo CAVI comunicará esa situación al Servicio de Prevención de Violencia de Género a las direcciones [violenciadegenero@carm.es](mailto:violenciadegenero@carm.es) y [coordinación@cavis.es](mailto:coordinación@cavis.es), utilizando para ello el Anexo VII (Ficha de incidencias) .

## 7. PROTOCOLOS ESPECÍFICOS:

Se entiende por protocolos específicos todas aquellas actuaciones que requieren un procedimiento de trabajo concreto y que se realizan en el propio CAVI o en relación con otros recursos externos. Todas estas actuaciones están reguladas con su correspondiente procedimiento específico, se sustentan en diversos modelos de informes y/o formularios, y tienen como denominador común la obligatoriedad de ser comunicados siempre al Servicio de Prevención de Violencia de Género.

### 7.1. Intervención con menores adolescentes víctimas de violencia de género

La alta incidencia de casos de adolescentes víctimas de violencia de género que se consultan en Red Regional de Recursos de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia, hace necesario articular medidas de intervención para garantizar el cumplimiento de los objetivos principales del Servicio de Prevención de Violencia de Género, es decir, la prevención y la intervención integral en materia de violencia de género.

La intervención en estos casos ha de estar **siempre autorizada previamente** por el padre o la madre de la menor, y ser comunicada antes del comienzo de la misma al Servicio de Prevención de Violencia de Género para el visto bueno, en caso de que proceda. Por tanto, el protocolo se conformaría de la siguiente forma:

1º.- Se debe informar de manera clara y precisa a la menor, y al padre/madre, o al tutor/a, de la imposibilidad de garantizar la atención, aún con consentimiento del padre/madre, o tutor/a, de la menor, hasta que no sea autorizada por el Servicio de Prevención de Violencia de Género.

2º.- Se debe recoger la autorización del padre/madre, tutor/a de la menor, y la conformidad de la menor. Para ello, se utilizará el modelo Anexo VIII (Consentimiento materno/paterno

para la atención de menores adolescentes víctimas de violencia de género) y se imprimirán dos copias, una para la persona que autoriza y otra para el expediente.

3º.- Una vez se cuente con la autorización, se ha de cumplimentar el modelo Anexo IX el (Informe de intervención con menores), imprimir una copia para el expediente, y enviar dicho archivo al Servicio de Prevención de Violencia de Género, a la dirección [violenciadegenero@carm.es](mailto:violenciadegenero@carm.es).

4.- El Servicio de Prevención de Violencia de Género determinará, en función del análisis de las circunstancias de cada caso, si se atiende o no la solicitud de la usuaria, notificándolo por correo electrónico a la mayor brevedad posible.

5.- Una vez recibida la respuesta del Servicio de Prevención de Violencia de Género, según el caso se procederá a notificar a la usuaria que su solicitud ha sido rechazada y el motivo, o que ha sido admitida, y se iniciará el proceso de atención con la correspondiente autorización por parte de la usuaria para que sus datos sean recogidos y tratados.

Señalar que queda excluida cualquier tipo de conducta violenta hacia una menor que no sea identificado como de género (casos de violencia doméstica y casos de abusos a menores de cualquier índole). En estos casos, se ha de notificar al Servicio de Prevención de Violencia de Género con un breve informe en el que se describan los datos personales de las personas implicadas (víctima y agresor o agresores si se conocen), ámbito en el que se ha producido la agresión o agresiones, y CAVI (técnica/o y puesto que ocupa) que realiza el referido informe. Dicho informe ha de ser remitido al Servicio de Prevención de Violencia de Género, en la dirección [violenciadegenero@carm.es](mailto:violenciadegenero@carm.es).

## **7.2. Intervención con menores hijos e hijas de mujeres víctimas de violencia de género**

El Servicio de Prevención de Violencia de Género, a través del servicio de atención psicológica para menores hijos/as de mujeres víctimas de violencia de género, tiene como



objetivo trabajar con aquellos menores entre 0 y 18 años que por haber presenciado una situación de maltrato hacia su madre precisen de apoyo y asistencia psicológica. Dicho servicio será prestado en la ciudad de Murcia, en C/ Arcos de Verónicas, Nº 1, Edificio Almudí.

Cualquier mujer víctima de violencia de género podrá solicitar este servicio para sus hijos/as a través del teléfono único de cita previa 901 101 332 de la Red Regional CAVI.

*En aquellos casos en que la mujer no haya asistido nunca a un CAVI, debe solicitar una cita previa en el 901 101 332 para ser atendida por la psicóloga de su centro de referencia, a la cual planteará la demanda de intervención con sus hijos/as para su valoración. En estos casos, es conveniente que la psicóloga del CAVI informe de los beneficios que para ella puede tener ser asistida en el CAVI como complemento de la intervención que se realice con sus hijos.*

*Aquellas mujeres que ya estén siendo asistidas en la Red Regional CAVI deben solicitar la demanda de este servicio a través la psicóloga de su CAVI de referencia. Es muy importante, informar a todas las mujeres con hijos/as menores de la existencia de este recurso para que puedan acceder al mismo.*

En cualquier caso, debe quedar claro, que la entrevista de valoración de la situación de los menores para la derivación al servicio de atención psicológica para menores, *siempre* la realizará la psicóloga del CAVI a través de la madre (nunca con los menores).

Una vez se estime oportuna la derivación, se ha de realizar un informe según modelo Anexo X , Área Psicológica, (Derivación atención psicológica para menores), que deberá ser remitido por correo electrónico al Servicio de Prevención de Violencia de Género a [violenciadegenero@carm.es](mailto:violenciadegenero@carm.es), y a continuación pedir cita en el 901 101 332 para que el/la menor sea atendido/a.

La cita debe ser solicitada la psicóloga que haya tratado el caso, y a continuación se debe remitir el mismo informe al Servicio de Prevención de Violencia de Género a [menores@cavis.es](mailto:menores@cavis.es).

Señalar la importancia de enviar el informe de manera inmediata a la solicitud de la cita.

### ***Criterios de derivación***

La derivación a este servicio se realiza a través del teléfono de cita previa de la Red Regional CAVI 901 101 332. Se podrá derivar a hijos e hijas tanto de mujeres que ya están siendo atendidas en el CAVI, como de mujeres que nunca han sido asistidas en dicho recurso. En ambos casos, la valoración y posterior derivación al servicio de intervención de menores la realizará la psicóloga o el psicólogo del CAVI mediante informe de derivación según modelo habilitado para ello.

En casos excepcionales, en los que se solicita intervención en crisis, la derivación a este dispositivo se realiza a través del teléfono 112 (Dispositivo de atención telefónica urgente para mujeres maltratadas), con carácter urgente, en un plazo máximo de 48 horas, con arreglo al protocolo establecido a tal fin.

### ***Objetivos de la intervención***

- En relación a las madres:
  - Estabilizar relaciones: Facilitar la expresión de sentimientos de las madres respecto a sus hijos e hijas, su rol parental y su repercusión en otros roles.
  - Desactivar conflictos: Ayudar a las madres a comprender los problemas de los hijos e hijas, diferenciar entre el rol parental y el rol de pareja, y facilitar la expresión de sentimientos de sus hijos e hijas.
  - Proporcionar pautas de crianza: Dotar a las madres de conocimientos y habilidades en el cuidado de los hijos y promover el cambio de actitudes educativas perjudiciales para sus hijos e hijas.
  
- En relación a los hijos e hijas de 11 a 17 años:
  - Reconocer y expresar las emociones de manera adecuada.
  - Reestructurar los pensamientos erróneos.
  - Reflexionar sobre la familia y los roles parentales.

- Fortalecer la identidad personal.
  - Estabilizar relaciones.
  - Facilitar la expresión de sentimientos a otras personas relevantes, relación con padre-madre, hermanos o hermanas e iguales.
  - Resolver conflictos de manera adecuada: en la familia, con los iguales y con la pareja.
  - Aumentar el autocontrol de sus emociones y conductas.
- En relación a los hijos e hijas de 6 a 10 años:
- Reconocer y expresar las emociones de manera adecuada.
  - Reflexionar sobre la familia y los roles parentales.
  - Fortalecer la identidad personal.
  - Estabilizar relaciones. Facilitar la expresión de sentimientos a otras personas relevantes, relación con padre-madre, hermanos o hermanas e iguales.
  - Resolver conflictos de manera adecuada: en la familia y con los iguales.
  - Aumentar el autocontrol de sus emociones y conductas.

### ***Casuística y procesos de Intervención***

Dado que este Servicio se crea **exclusivamente** para atender las consecuencias de la violencia de género en los hijos e hijas de mujeres maltratadas, es importante distinguir esta situación de otras que puedan presentarse. Será necesario que la profesional que vaya a derivar el caso tenga en cuenta que **sólo se deben derivar** aquéllos que tengan una clara relación con la situación de violencia de género vivida por la madre.

Para ello, es preciso tener en cuenta la siguiente casuística y procedimiento de actuación:

Situación	Procedimiento
Menores víctimas de <b>violencia doméstica</b> sin componente de género	Derivación a los Servicios Sociales de Atención Primaria, a los Puntos de Información a la Familia y/o a recursos de atención para familias en situación de crisis.
Sintomatología/psicopatología <b>no derivada de la situación de violencia de género</b>	Derivación a salud mental, a través del Centro de Salud – médico de familia, o bien a través de los Servicios Sociales de Atención Primaria.
Menores víctimas de <b>maltrato directo</b>	Denuncia a los Servicios Sociales de Atención Primaria para la puesta en conocimiento de la Servicio de Prevención de Violencia de Género de la CARM.
Menores víctimas de <b>abuso sexual</b>	Denuncia a Servicios Sociales de Atención Primaria para la puesta en conocimiento de la Dirección General competente de la CARM. (Desde la UTS o desde El Servicio de Protección de Menores se derivará el caso a “Proyecto Luz”, recurso específico para la evaluación, diagnóstico y tratamiento del abuso sexual en la infancia).
Sintomatología y/o cambios actitudinales o de comportamiento como consecuencia de la <b>separación o del régimen de visitas establecido</b>	Derivación a salud mental, a través del Centro de Salud – médico de familia, o bien a través de Servicios Sociales de Atención Primaria.
<b>Dinámica disfuncional de pareja y/o familiar</b> , en los que la usuaria no sea consciente de su situación como mujer maltratada, y/o no esté dispuesta a romper con ella.	Derivación a Servicios Sociales de Atención Primaria (Programas de atención a la familia u otros programas municipales específicos).

En cuanto a las dificultades de desplazamiento de las usuarias, dado que el servicio solo se presta en Murcia, si existen dificultades económicas que imposibiliten dicho desplazamiento, cabe la posibilidad de que el ayuntamiento donde esté empadronada, sufrague el gasto.

Habida cuenta que la derivación de los/as menores se realiza a través del CAVI de referencia de la madre, es necesaria la coordinación de las psicólogas de la Red Regional CAVI con las psicólogas que están llevando a cabo el servicio de intervención con menores. Esta coordinación debe ser bidireccional de cara a garantizar la mejor atención posible, tanto a los/as menores como a sus madres.

### **7.3. Derivación de usuarias entre CAVI**

Cuando una usuaria decida cambiar a otro CAVI, la trabajadora social del CAVI de referencia deberá elaborar un informe de derivación según modelo Anexo XI (Informe de derivación entre CAVI). En dicho informe se especificará la documentación que se adjunta (Informe social, Informe jurídico, Informe psicológico, otros). En cuanto al traslado de la documentación propia de la usuaria (parte facultativo, denuncia, sentencia, solicitud de prestaciones, tarjeta sanitaria etc.) será ella misma quien la lleve al nuevo CAVI. No es necesario que se guarde copia de la documentación en el CAVI de origen, pero se debe enviar una copia del informe de derivación a las siguientes direcciones: [violenciadegenero@carm.es](mailto:violenciadegenero@carm.es) y [coordinacion@cavis.es](mailto:coordinacion@cavis.es)

### **7.4. Intervención psicológica en situaciones de crisis.**

La necesidad de intervención psicológica en crisis de mujeres y menores que llamen al Dispositivo de atención telefónica urgente para mujeres maltratadas 112 siempre será valorada por las trabajadoras sociales del dispositivo. La valoración se hará atendiendo a las particularidades de cada caso, en función de que haya habido un incidente crítico relacionado con el estado psicológico de crisis, de la sintomatología que presente o atendiendo a otras circunstancias a criterio de la trabajadora social de guardia.

El tiempo máximo para dar una cita serán 48 horas.

En el caso de los menores el procedimiento será el mismo que en el caso de las madres en cuanto al tiempo de derivación, pero se seguirá el protocolo de intervención con menores, es decir, será la psicóloga del CAVI, una vez entrevistada de urgencia con la madre, la que valore la necesidad de intervención psicológica con los menores, y la urgencia de la misma, **y** concertará la cita con las psicólogas del servicio de intervención psicológica de menores siguiendo el procedimiento establecido, pero comunicando la situación de urgencia del caso.

Cuando la derivación sea en horario de oficina la trabajadora social del 112 se pondrá en contacto con la persona responsable del 901 101 332 para solicitar una cita en el CAVI de referencia de la usuaria en un tiempo máximo de 48 horas. Si no hay ningún problema para poner la cita en la agenda electrónica, la persona responsable del 901 101 332 informará directamente a la trabajadora social del 112, para que ésta a su vez informe a la señora de cuando y donde llevará a cabo la intervención. Asimismo, la trabajadora social rellenará un breve informe según modelo AnexoXII (Informe de derivación para solicitud de intervención psicológica en situación de crisis Dispositivo 112-Red Regional CAVI ) con los datos básicos de la usuaria, del incidente crítico y con una valoración profesional, que será comunicado a la persona responsable del 901 101 332 para su conocimiento y para el envío a la psicóloga del CAVI que corresponda. El modelo de informe será rellenado por la trabajadora social del 112 en una aplicación específica de la intranet de la Web [www.cavis.es](http://www.cavis.es), de manera que esta información pueda ser consultada por la persona responsable del 901 101 332, y enviada a la psicóloga del CAVI que vaya a recepcionar el caso. Además, la trabajadora social del 112 registrará el caso en el programa habitual.

En aquellos casos en los que la mujer solicite la cita a través del 112 fuera del horario de oficina, la trabajadora social del 112 rellenará el informe antes referido con los datos básicos del caso por la vía definida, para que se ponga en contacto con la usuaria en el menor tiempo posible para dar cita en el CAVI que le corresponda.

En aquellos casos en los que la persona responsable del 901 101 332 no pueda concertar directamente la cita a través de la agenda sin hablar con la psicóloga del CAVI de referencia para dar la cita en el tiempo máximo de 48 horas, ésta llamará a la psicóloga en cuestión y negociará la cita con ella, con el fin de establecerla en el menor tiempo posible, y posteriormente llamará a la usuaria para darle la cita.

## 8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Romero, I. (2004). Desvelar la violencia: Una intervención para la prevención y el Cambio. *Papeles del Psicólogo*, mayo-agosto, año/vol 25, número 088. Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos. Madrid, España.

Amor, P.J., Echeburúa, E., De Corral, P., Zubizarreta, I., y Sarasua, B. (2002). Repercusiones psicopatológicas de la violencia doméstica en la mujer en función de las circunstancias del maltrato. *Internacional Journal of Clinical and Health Psychology*, mayo, año/vol. 2, número, 002. Asociación Española de Psicología Conductual (AEPC). Granada, España.

## DOCUMENTOS RELACIONADOS

Ley 7/2007, de 4 de abril para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, y de Protección contra la Violencia de Género de la Región de Murcia,

Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género

Protocolo de Coordinación Interinstitucional en Violencia de Género de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Guía profesional de recursos de atención a mujeres víctimas de violencia de género (CARM).

Protocolo del Punto de Coordinación de las Órdenes de Protección para Mujeres Víctimas de Violencia de Género (CARM).

Protocolo de actuación del Dispositivo de Atención Telefónica Urgente para Mujeres Maltratadas en la Región de Murcia 112.

Protocolo de actuación de las Casas de Acogida y Piso Tutelado (CARM).

## 9. ANEXOS

- I. Autorización de recogida y uso de datos.
- II. Informe de asistencia.
- III. Modelo de informe social.
- IV. Modelo de informe único
- V. Ficha de datos mensuales.
- VI. Modelo de consentimiento informado
- VII. Modelo de ficha de incidencias.
- VIII. Consentimiento materno/apaterno para la atención de menores adolescentes víctimas de violencia de género.
- IX. Informe de intervención con menores adolescentes.
- X. Informe de derivación al servicio de atención psicológica para menores hijas e hijas de mujeres víctimas de violencia de género.
- XI. Informe de derivación entre CAVI
- XII. Informe de derivación para solicitud para solicitud de intervención psicológica en situación de crisis Dispositivo 112-RED REGIONAL CAVI



## ANEXO I. Autorización de recogida y uso de datos

La abajo firmante, Dña. \_\_\_\_\_, con DNI nº \_\_\_\_\_,

AUTORIZA

Al CAVI de \_\_\_\_\_ para la recogida de los datos de la/s entrevista/s mantenida/s en dicho servicio, y para que esto sean incorporados en un fichero automatizado, del que se hace responsable en los términos fijados por la Ley 15/1999 de 13 de Diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, pudiendo ser dichos datos empleados, única y exclusivamente, en el seguimiento de su proceso de ayuda en el CAVI, o por el Servicio de Prevención de Violencia de Género efectos estadísticos.

En, \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Fdo.

## ANEXO II. Informe de asistencia

D/Doña con DNI \_\_\_\_\_, como Trabajadora Social del CAVI de \_\_\_\_\_

INFORMO,

que Doña \_\_\_\_\_ con DNI \_\_\_\_\_ y domicilio en \_\_\_\_\_, ha asistido al CAVI de \_\_\_\_\_ desde el \_\_\_\_\_ hasta el \_\_\_\_\_, con un total de \_\_\_\_\_ sesiones, en las que la paciente ha referido haber padecido maltrato físico y/o psíquico. (Especificar si es psíquico físico o ambos)

Y para que conste a los efectos oportunos, en Murcia a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Fdo.

**ANEXO III. Modelo de informe social**

FECHA: \_\_\_\_\_ N°EXPTE. \_\_\_\_\_  
 EMITIDO POR \_\_\_\_\_  
 DIRIGIDO A \_\_\_\_\_  
 ASUNTO/ MOTIVO \_\_\_\_\_

**DATOS PERSONALES**

APELLIDOS \_\_\_\_\_  
 NOMBRE \_\_\_\_\_ D.N.I \_\_\_\_\_  
 NACIONALIDAD \_\_\_\_\_ F.Nacimiento: \_\_\_\_\_ E.C. \_\_\_\_\_  
 DOMICILIO \_\_\_\_\_  
 LOCALIDAD \_\_\_\_\_ C.P \_\_\_\_\_ TLFNO \_\_\_\_\_  
 NIVEL FORMATIVO \_\_\_\_\_ SITUACION LABORAL \_\_\_\_\_

**MENORES A SU CARGO:(datos de los menores y situación de los mismos)**

APELLIDOS	NOMBRE	FECHA NACIM	SITUACION ESCOLAR

1. **HISTORIA FAMILIAR.**
2. **DINÁMICA FAMILIAR.**
3. **SITUACIÓN DE VIOLENCIA.**
4. **SITUACIÓN PSICOLÓGICA.**
5. **SITUACIÓN SOCIO FAMILIAR.**
6. **SITUACIÓN ECONÓMICA.**
7. **SITUACIÓN EDUCATIVA-FORMATIVA.**
8. **SITUACIÓN DE LA VIVIENDA.**
9. **CARACTERÍSTICAS DEL ENTORNO SOCIAL.**
10. **RELACIONES SOCIALES Y VECINALES.**
11. **SITUACIÓN SANITARIA.**
12. **SITUACIÓN JURÍDICA.**
13. **INTERVENCIÓN REALIZADA.**
14. **VALORACIÓN/ DIAGNÓSTICO PROFESIONAL.**

Fdo:

**ANEXO IV. Modelo de informe único**

FECHA: \_\_\_\_\_ N°EXPTE. \_\_\_\_\_

EMITIDO POR \_\_\_\_\_

DIRIGIDO A \_\_\_\_\_

ASUNTO/ MOTIVO \_\_\_\_\_

**DATOS PERSONALES**

APELLIDOS \_\_\_\_\_

NOMBRE \_\_\_\_\_ D.N.I \_\_\_\_\_

NACIONALIDAD \_\_\_\_\_ F.Nacimiento: \_\_\_\_\_ E.C. \_\_\_\_\_

DOMICILIO \_\_\_\_\_

LOCALIDAD \_\_\_\_\_ C.P \_\_\_\_\_ TLFNO \_\_\_\_\_

NIVEL FORMATIVO \_\_\_\_\_ SITUACION LABORAL \_\_\_\_\_

**MENORES A SU CARGO:(datos de los menores y situación de los mismos)**

APELLIDOS	NOMBRE	FECHA NACIM	SITUACION ESCOLAR

1. HISTORIA FAMILIAR
2. SITUACION ECONOMICA
3. HISTORIA Y EVOLUCIÓN DEL MALTRATO
4. SITUACIÓN ACTUAL
5. VALORACIÓN/ DIAGNÓSTICO PROFESIONAL. SOCIAL
6. VALORACIÓN /DIAGNOSTICO PROFESIONAL PSICOLÓGICO
7. INTERVENCIONES REALIZADAS

Fdo:

**ANEXO V. Ficha de datos mensuales**

**FICHA DE DATOS  
MENSUALES**

Mes:	
CAVI:	
Forma de envío: email	<b>mariad.andreu2@carm.es</b>
	<b>coordinacion@cavis.es</b>

Fecha de envío: **Entre el 1 y el 5 de cada mes**

Formato de envío: **Documento adjunto** al mensaje de correo

Nº del último expediente abierto:

	Nuevas		Inscritas Anteriormente	
	Nac.	Extr.	Nac.	Extr.
Mujeres al Mes				
<b>Total</b>				

Nº de Atenciones de éste Mes	Psicóloga	Interv. Individual	Interv. Grupal	Fuera de Cavi
			o	o
	Abogada	o		o
	Trabaj. Social	o		o
	<b>Total</b>	o		o

**Talleres:**

Nombre	Fecha Inicio	Fecha Fin	Nº Mujeres	Tipo de Mujeres	Observ.
				Maltratadas No Maltratadas Ambas	

**Del total de mujeres al mes:**

Nº de Maltrato Físico:	<input type="text" value="o"/>
Nº de Maltrato Psicológico:	<input type="text" value="o"/>

Deriva a otro Centro	Serv. De Empleo	Tramit. De ayuda: RAI
	o	o
	<b>Total</b>	o

Nº de Usuaris con órden de protecc.:

Nº de Usuaris con sentencia firme:

Nº de mujeres atendidas en riesgo de exclusión social:

Fecha de envío:

Enviado por (nombre):

## **ANEXO VI. Modelo de consentimiento informado**

De conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, la usuaria queda informada de que sus datos facilitados serán utilizados por el servicio \_\_\_\_\_, para su derivación a \_\_\_\_\_, con la finalidad de poder recibir los servicios del citado recurso, pudiendo ser incorporados al fichero de ambos recursos.

**Firmado.**

En, \_\_\_\_\_ a, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

**ANEXO VII. Ficha de incidencias**

**HOJA REGISTRO DE INCIDENCIAS DE COMUNICACIÓN INMEDIATA**

Núm.:

CAVI:

**1. Datos de la incidencia:**

<b>PERSONA que atendió en primera instancia:</b>	

**Fecha:**

**Fdo (nombre/profesional)**



**ANEXO VIII. Consentimiento materno/paterno para la atención de menores adolescentes víctimas de violencia de género**

Don/Doña \_\_\_\_\_ , con DNI N° \_\_\_\_\_ ,  
padre/madre de \_\_\_\_\_ tengo conocimiento de que mi hija,  
menor de edad, está sufriendo violencia de género, y doy mi **autorización para que sea  
atendida en el CAVI de (Municipio).**

En \_\_\_\_\_, a \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Firmado: \_\_\_\_\_

## ANEXO IX. Informe de atención a menores adolescentes

Nombre de el/la Profesional:

Fecha de inicio de intervención:

Nombre de la usuaria:

Nº de teléfono:

Caso derivado por:

Consentimiento paterno/materno firmado por:

Breve informe del caso:

OBSERVACIONES

En \_\_\_\_\_, a \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Firmado: \_\_\_\_\_

**ANEXO X. Informe de derivación al servicio de atención psicológica a menores hijos e hijas de mujeres víctimas.**

Nombre de la Profesional que deriva			
CAVI de Referencia		Fecha derivación	
Nombre del/la menor			
Nombre de la madre		Teléfono	

INFORMACIÓN RELATIVA A LA SITUACIÓN LEGAL				
Convive actualmente con el agresor	SI		NO	
Ha interpuesto denuncia	SI		NO	
Tiene OP/resolución judicial a su favor en vigor	SI		NO	
En trámites de separación/divorcio	SI		NO	
Separada/divorciada	SI		NO	
Tiene el padre algún tipo de medida judicial en relación a los/as menores	SI		NO	
En su caso, tipo de medidas:				
Conoce el padre que sus hijos/as van a asistir al SAPM	SI		NO	
Otras observaciones:				

Breve informe del caso (máximo 5 páginas aproximadamente)

**DATOS BÁSICOS DE IDENTIFICACIÓN:**

- **DATOS REFERIDOS A LA MADRE:**
  - NOMBRE Y APELLIDOS:
  - EDAD:
  - NIVEL DE ESTUDIOS:
  - SITUACIÓN LABORAL:
  - NACIONALIDAD:
  - ESTADO CIVIL:
  - Nº DE HIJOS/AS:
  - CONVIVENCIA CON EL MALTRATADOR /OTRA PAREJA ACTUAL:
  - COMPOSICIÓN DEL HOGAR:
  
- **DATOS REFERIDOS AL HIJO/A:**
  - NOMBRE Y APELLIDOS:
  - EDAD Y FECHA DE NACIMIENTO:
  
- **DATOS REFERIDOS AL PADRE:**
  - NOMBRE Y APELLIDOS:

- EDAD:
- NIVEL DE ESTUDIOS:
- SITUACIÓN LABORAL:
- NACIONALIDAD:
- OTRA PAREJA ACTUAL:
- COMPOSICIÓN DEL HOGAR:

**DATOS DE HISTORIA DE VIOLENCIA:**

■ **DATOS REFERIDOS A LA MADRE:**

- HISTORIA DE MALTRATO SUFRIDA (tipo, duración, frecuencia, inicio..., denuncias...):
- INDICADORES PSICOPATOLÓGICOS:
- INDICADORES DE FORTALEZA PERSONAL:
- TIPO DE APOYOS RECIBIDOS (CAVI, tratamiento farmacológico..., inicio):

■ **DATOS REFERIDOS AL PADRE:**

- CONOCIMIENTO DE QUE LA MADRE Y/O EL HIJO HAGA USO DE RECURSOS PARA VIOLENCIA DE GÉNERO:
- INDICADORES PSICOPATOLÓGICOS (adicciones, esquizofrenia, depresión, agresividad...):
- VISITAS CON HIJO/A (régimen establecido, cumplimiento, actitud, punto de encuentro...)

■ **DATOS REFERIDOS AL HIJO/A:**

- HISTORIA DE MALTRATO SUFRIDA POR EL/LA MENOR (testimonio, maltrato directo, duración, frecuencia, inicio...)
- ACTITUD DEL/LA MENOR ANTE LA VIOLENCIA:
- ACTITUD DEL/LA MENOR ANTE LAS VISITAS DEL PADRE:

**MOTIVO DE DERIVACIÓN DEL/LA MENOR:**

■ **INDICADORES CLÍNICOS:**

- **Sintomatología internalizante** (apatía, tristeza, nerviosismo, ansiedad...):
- **Sintomatología externalizante** (inquietud, desafío, impulsividad, agresividad...):
- **Alteración en la historia de desarrollo** (sueño, alimentación, enuresis...):
- **Alteración en las relaciones sociales** (retraimiento, objeto de burlas, agresividad...):
- **Dificultades en los aprendizajes** (bajo rendimiento escolar, dificultad para terminar tareas, baja motivación hacia el estudio...):

■ **CONTEXTOS EN LOS QUE INTERFIERE LA SINTOMATOLOGÍA** (escolar, relación con iguales, figuras de autoridad, madre, padre, hermanos...):

**OBSERVACIONES:**

NOTA: Este documento debe ser enviado por mail al SERVICIO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA CON MENORES ([menores@cavis.es](mailto:menores@cavis.es)), y a la SERVICIO DE PREVENCIÓN DE VIOLENCIA DE GÉNERO ([violenciadegenero@carm.es](mailto:violenciadegenero@carm.es)) de manera inmediata a la solicitud de la cita.

**ANEXO XI. Informe de derivación entre CAVI**

FECHA DE ALTA EN EL CAVI: \_\_\_\_\_ N° EXPTE. \_\_\_\_\_  
 EMITIDO POR (Técnica/cargo/municipio) \_\_\_\_\_  
 DIRIGIDO A \_\_\_\_\_  
 ASUNTO/ MOTIVO \_\_\_\_\_

**DATOS PERSONALES**

APELLIDOS \_\_\_\_\_  
 NOMBRE \_\_\_\_\_ D.N.I \_\_\_\_\_  
 NACIONALIDAD \_\_\_\_\_ F.Nacimiento: \_\_\_\_\_ E.C. \_\_\_\_\_  
 DOMICILIO \_\_\_\_\_  
 LOCALIDAD \_\_\_\_\_ C.P \_\_\_\_\_ TLFNO \_\_\_\_\_  
 NIVEL FORMATIVO \_\_\_\_\_ SITUACIÓN LABORAL \_\_\_\_\_

**MENORES A SU CARGO:(datos de los menores y situación de los mismos)**

APELLIDOS	NOMBRE	FECHA NACIM	SITUACIÓN ESCOLAR

1. **SITUACIÓN ACTUAL.**
2. **DERIVACIÓN**
3. **MOTIVOS DE DERIVACIÓN**
4. **VALORACIÓN/ DIAGNÓSTICO PROFESIONAL.**
5. **DOCUMENTACIÓN QUE SE ADJUNTA**

Modelo Informe Social       Modelo Informe Psicológico  
 Modelo de Informe Jurídico       Otros  
 (Especificar).....

**Fecha y Firma:**

**ANEXO XII. Informe de derivación para solicitud para solicitud de intervención psicológica en situación de crisis Dispositivo 112-RE REGIONAL CAVI**

**DATOS GENERALES**

PROFESIONAL QUE DERIVA EL CASO: \_\_\_\_\_  
 FECHA DE ENTRADA EL 112: \_\_\_\_\_  
 CAVI AL QUE SE DERIVA: \_\_\_\_\_  
 FECHA DE DERIVACIÓN AL CAVI: \_\_\_\_\_  
 PROFESIONAL QUE DECEPCIONA: \_\_\_\_\_

**DATOS PERSONALES**

APELLIDOS \_\_\_\_\_ NOMBRE \_\_\_\_\_ D.N.I. \_\_\_\_\_  
 NACIONALIDAD \_\_\_\_\_ F.Nacimiento: \_\_\_\_\_  
 E.C. \_\_\_\_\_ DOMICILIO \_\_\_\_\_  
 LOCALIDAD \_\_\_\_\_ C.P. \_\_\_\_\_  
 TLFNO \_\_\_\_\_ NIVEL FORMATIVO \_\_\_\_\_  
 SITUACIÓN LABORAL \_\_\_\_\_

**DESCRIPCIÓN DEL EPISODIO**

Incidente crítico relacionado con la situación de crisis psicológica. Incluir tipo de maltrato (físico, psicológico, sexual, otros). Hacer referencia solo a aquellos episodios que se relacionen de forma clara con la situación de crisis.
Sintomatología asociada al incidente crítico y cómo afecta al desarrollo de su vida cotidiana
Información sobre el agresor. Recoger datos sobre la relación de pareja, convivencia, tipo de vínculo (dependencia, miedo, pánico, etc.). Valorar la peligrosidad, el quebrantamiento de la orden de protección, en su caso, y otros datos que puedan resultar de interés.
Nº de hijos y como se están viendo afectados por esta situación de crisis.
Apoyos (familiares, amistad, laborales, económicos, vivienda, Prestaciones Sociales.....)
Indicar otros tratamientos (Salud Mental, Médico-Farmacológico, Servicios Sociales, etc.)
VALORACIÓN PROFESIONAL (motivos por los que se estima conveniente la intervención psicológica en crisis)
OBSERVACIONES

