

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

SERVICIO TELEFÓNICO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN PARA VÍCTIMAS DE VIOLENCIA CONTRALAS MUJERES



MINISTERIO DE IGUALDAD

**FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE MUNICIPIOS Y
PROVINCIAS**

-23 de octubre de 2023-

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
EL SERVICIO TELEFÓNICO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN PARA VÍCTIMAS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (ATENPRO)	6
1. Descripción del servicio.....	6
2. Objetivos del servicio	8
3. Tipos de alta en el servicio	9
3.1 Alta ordinaria.	9
3.2 Alta extraordinaria.	10
4. Requisitos de acceso	11
4.1 Requisitos para acceder mediante alta ordinaria:	11
4.2 Requisitos para acceder mediante alta extraordinaria:	12
5. Gestión de los Servicios Sociales y entidad prestadora para la incorporación al servicio	13
5.1 Corresponde a los Servicios Sociales:	13
5.2 Corresponde a la entidad prestadora del servicio:	14
6. Duración del servicio.....	14
6.1 Alta ordinaria	14
6.2 Alta extraordinaria	15
7. Baja en el servicio	16
8. Información a las personas usuarias	17
9. Cambio de municipio de las personas usuarias.....	17
10. Operativa del Servicio.....	18
11. Seguimiento del caso por parte de los centros de Servicios Sociales.....	22
12. Comunicaciones a las Comunidades Autónomas y Ciudades de Ceuta y Melilla.	23
ANEXO I NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO	24
ANEXO II PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES DE ALTAS	25
ANEXO III PROCEDIMIENTO PARA LA VALORACIÓN DE LA CONTINUIDAD EN EL SERVICIO	28
ANEXO IV PROCEDIMIENTO DE BAJA EN EL SERVICIO.....	29

INTRODUCCIÓN

La violencia contra las mujeres constituye una vulneración de sus derechos fundamentales, en particular, de su derecho a la vida, a la libertad, a la igualdad, a la dignidad y a la seguridad. Es, además, la expresión más cruel de la discriminación, la situación de desigualdad y las relaciones de poder que ejercen los hombres sobre las mujeres.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 9.2 de la Constitución Española, los poderes públicos tienen la obligación de promover las condiciones para que la libertad y la igualdad de las personas sean reales y efectivas, así como de remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud. De esta forma, les corresponde la prevención, detección, atención y erradicación de las distintas formas de violencia contra las mujeres, así como la adopción de medidas para hacer efectivos y reales los derechos fundamentales de las mujeres.

En esta responsabilidad se requiere la colaboración y la cooperación de todas las administraciones públicas, instituciones, poderes públicos y de la sociedad en su conjunto (asociaciones especializadas, sector empresarial, organizaciones, la propia ciudadanía, etc.).

En concreto, por lo que respecta a las Administraciones, las Entidades Locales tienen una especial relevancia por su cercana relación con la ciudadanía y por los efectos directos de las políticas municipales en la convivencia social.

Con este fin, España ha ratificado los principales tratados internacionales que comprometen a los Estados en la lucha frente a esta violencia, entre ellos la Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer (en adelante, CEDAW) y el Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica, hecho en Estambul el 11 de mayo de 2011 (en adelante, Convenio de Estambul). Este marco internacional se ha visto reforzado, también, con la aprobación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de Naciones Unidas, que establece entre sus metas la eliminación de todas las formas de violencia contra todas las mujeres y las niñas en los ámbitos público y privado.

El artículo 1 de la Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer, aprobada por Resolución de la Asamblea General de las Naciones Unidas del 20 de diciembre de 1993, define la violencia contra la mujer como *"todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la vida privada."*

El Convenio del Consejo de Europa sobre la trata de seres humanos, firmado en Varsovia el 16 de mayo de 2005 (en adelante, **Convenio de Varsovia**),

así como la CEDAW, establecen la obligación de todos los Estados parte de adoptar medidas legislativas orientadas **a acabar con la explotación sexual y otras formas de trata con fines sexuales**. Concretamente, el Convenio de Varsovia tiene como objeto principal el de “prevenir y combatir la trata de seres humanos, garantizando la igualdad de género, y también proteger los derechos humanos de las víctimas de la trata, diseñar un marco global de protección y de asistencia a las víctimas y a los testigos, garantizando la igualdad de género, y asegurando investigaciones y actuaciones penales eficaces.”

Por otra parte, en el Convenio de Estambul, ratificado por España en 2014, que se aplica a todas las formas de violencia contra las mujeres, incluida la violencia de género y doméstica, se define la **violencia contra la mujer** como *“una violación de los derechos humanos y una forma de discriminación contra las mujeres, que designará todos los actos de violencia basados en el género que implican o pueden implicar para las mujeres daños o sufrimientos de naturaleza física, sexual, psicológica o económica, incluidas las amenazas de realizar dichos actos, la coacción o la privación de libertad, en la vida pública o privada”*.

A su vez define como **violencia doméstica** “todos los actos de violencia física, sexual, psicológica o económica que se producen en la familia o en el hogar o entre cónyuges o parejas de hecho antiguos o actuales, independientemente de que el autor del delito comparta o haya compartido el mismo domicilio que la víctima”. E igualmente, define la violencia contra la mujer por razones de género como “toda violencia contra una mujer porque es una mujer o que afecte a las mujeres de forma desproporcionada”.

Además, en su articulado, **el Convenio de Estambul** insta a los Estados firmantes a adoptar las medidas legislativas o de otro tipo necesarias para adoptar y poner en práctica políticas nacionales efectivas, globales y coordinadas, incluyendo todas las medidas pertinentes para prevenir y combatir todas las formas de violencia incluidas en el ámbito de aplicación del Convenio, y ofrecer una respuesta global a la violencia contra las mujeres, velando por que estas políticas pongan los derechos de la víctima en el centro de todas las medidas y se apliquen por medio de una cooperación efectiva entre todas las agencias, instituciones y organizaciones pertinentes.

En este contexto, el Consejo de Ministras y Ministros, celebrado el 22 de noviembre de 2022, aprobó la **“Estrategia Estatal para combatir las Violencias Machistas 2022-2025”**. Esta estrategia constituye un instrumento de planificación y ordenación de todas las actuaciones de las políticas públicas destinadas a prevenir y combatir todas las violencias contra las mujeres.

La estrategia cuenta con un total de 267 medidas estructuradas en 4 ejes de actuación, y a través de este documento se atenderán, igualmente, algunas de las recomendaciones del I Informe del Grupo de Expertos en la Lucha contra la Violencia contra la Mujer y la Violencia Doméstica (GREVIO) a España y se dará cumplimiento al artículo 60 de la Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de

la libertad sexual, el cual establece el impulso y desarrollo de una estrategia estatal de prevención y respuesta a las violencias machistas.

De esta forma, avanzando en el cumplimiento del Convenio de Estambul, se incluyen acciones para erradicar todas las formas de violencia contra las mujeres, no sólo en el ámbito de la pareja o expareja. Todas ellas, además, con un enfoque interseccional e integral que tienen como base la protección de los derechos humanos de las mujeres, y sustentadas en principios clave como el de participación, diligencia debida, feminismo, reparación, transparencia o rendición de cuentas, incluyendo nuevas acciones en áreas como la violencia digital, y reforzando varias líneas de acción que aún necesitan ser fortalecidas como la violencia vicaria, la violencia sexual o la institucional.

Por parte de la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género, desde el año 2010, le corresponde la titularidad del Servicio telefónico de Atención y Protección para víctimas de la violencia de género (denominado servicio ATENPRO), encargándose de su gestión la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), en virtud del correspondiente convenio entre las partes.

Con el fin primordial de proteger los derechos de las mujeres y dar cumplimiento al Convenio de Estambul, a las medidas y ejes establecidos en la Estrategia Estatal para combatir las Violencias Machistas 2022-2025 y al resto de disposiciones normativas nacionales e internacionales, así como a la demanda social y a la adaptación de las necesidades reales de las personas usuarias, el Servicio Telefónico de Atención y Protección amplía su ámbito operativo para prestar servicio a las víctimas de todo tipo de violencias contra las mujeres, rigiéndose por el protocolo de actuación aprobado por ambas partes.

EL SERVICIO TELEFÓNICO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN PARA VÍCTIMAS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (ATENPRO)

1. Descripción del servicio

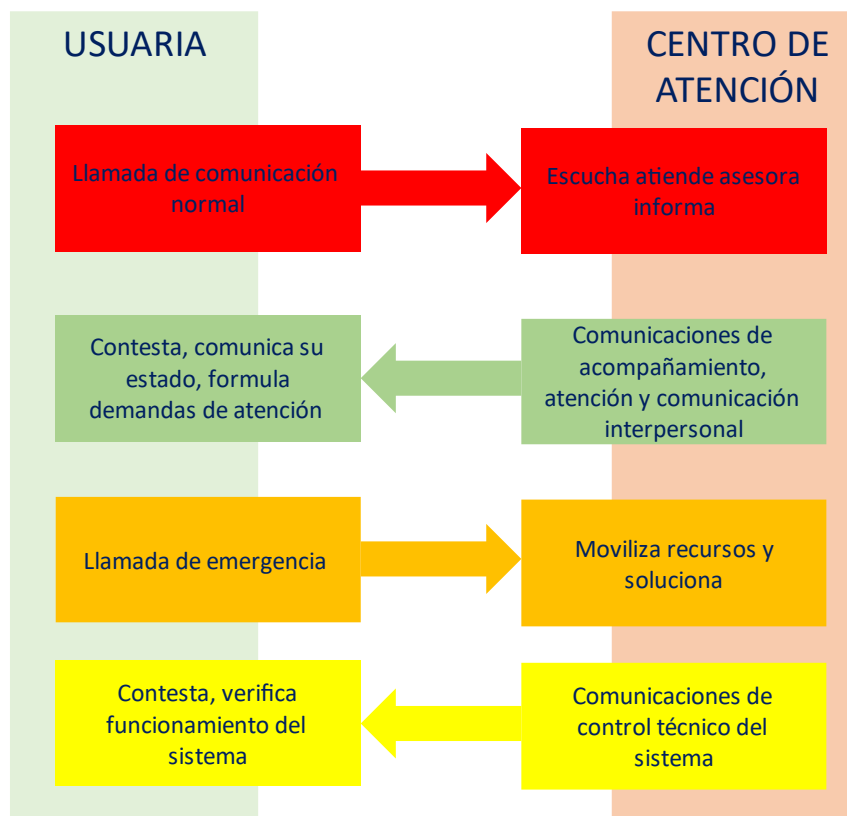
El Servicio telefónico de Atención y Protección para víctimas de violencia contra las mujeres (ATENPRO) es una modalidad de servicio que, mediante la entrega a las víctimas de un dispositivo móvil dotado con la tecnología adecuada, les ofrece una atención inmediata y a distancia, asegurando una respuesta rápida a las eventualidades que les puedan sobrevenir, las 24 horas del día, los 365 días del año y sea cual sea el lugar del territorio español en el que se encuentren.

El servicio se basa en la utilización de tecnologías de la comunicación a través de la red pública de telecomunicaciones, incluyendo los sistemas de telefonía móvil (transmisión voz-datos), y de tecnologías de la localización para identificar en todo momento el lugar del territorio español en el que se encuentran las usuarias. El servicio permite que las mujeres con acreditación de su condición de víctimas de cualquier delito de violencia contra ellas puedan entrar en contacto a través de un dispositivo móvil con un Centro de Atención, ubicado en el territorio nacional y atendido por personal específicamente preparado para dar una respuesta adecuada a su situación, bien actuando por sí mismo o movilizando otros recursos humanos y materiales. El contacto con el Centro de Atención ha de poder establecerse en todo momento y desde cualquier lugar, tan sólo apretando un botón en el dispositivo móvil.

El servicio no se limita a atender las demandas que ocasionalmente puedan plantear las usuarias del mismo, sino que también contempla actuaciones programadas de carácter preventivo. Por ello, desde el Centro de Atención se contacta periódicamente con las usuarias, a fin de hacer un seguimiento permanente, mantener actualizados sus datos personales y sus circunstancias familiares y sociales, comprobar el adecuado funcionamiento del sistema e intervenir si las circunstancias lo aconsejan. Igualmente, las usuarias pueden comunicarse con el Centro de Atención cuando lo crean necesario.

En el gráfico que se incluye a continuación se muestra un esquema del funcionamiento básico del servicio.

FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO TELEFÓNICO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN PARA VÍCTIMAS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (ATENPRO)



Esquema del funcionamiento básico del servicio

El Centro de Atención dispondrá de un número de teléfono para facilitar información sobre el servicio a todas aquellas personas o entidades que lo soliciten, dirigiéndolas a los servicios sociales o servicios de igualdad locales que les correspondan por su lugar de residencia, a través de los que se podrá tramitar el alta de las personas potenciales usuarias, en su caso.

2. Objetivos del servicio

El Servicio telefónico de Atención y Protección para víctimas de violencia contra las mujeres (ATENPRO) persigue, como objetivo fundamental, que **las mujeres se sientan seguras y acompañadas mientras dure el proceso que les permita poner fin a la situación de violencia que sufran o hayan sufrido, recuperarse de la situación vivida y retomar las riendas de su vida**, facilitando el contacto con un entorno de apoyo y seguridad y posibilitando la intervención inmediata, con movilización, en su caso, de los recursos de atención que fuesen necesarios.

Los **objetivos específicos** del servicio, como parte de un proceso de recuperación integral de la situación de violencia, son los siguientes:

- a) Proporcionar atención, seguridad y tranquilidad a las personas usuarias del servicio y, por extensión, a su círculo de personas allegadas, ofreciéndoles por un lado apoyo, información y asesoramiento y, por otro, garantizándoles la comunicación interpersonal con profesionales especializados, ante cualquier necesidad relacionada con su situación de violencia contra las mujeres, las 24 horas del día, los 365 días del año, contribuyendo así a su recuperación.
- b) Potenciar la autoestima y la calidad de vida de las personas usuarias del servicio, contribuyendo a crear una red social de apoyo en su entorno habitual y animándolas a que mantengan, con plena seguridad, contacto con el entorno familiar y social no agresor.
- c) Garantizar una atención inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia, a través de personal especializado, proporcionando seguridad a la persona usuaria y movilizando los recursos oportunos, en función del tipo de emergencia que se haya producido.
- d) Realizar un seguimiento activo de la situación en que se encuentran las personas usuarias, a través del contacto periódico con el Centro de Atención.

3. Tipos de alta en el servicio

3.1 Alta ordinaria.

Podrán acceder al servicio mediante alta ordinaria:

- Las mujeres que cuenten con una sentencia condenatoria por un **delito de violencia contra las mujeres**, una orden de protección (tratándose de víctimas de violencia de género o doméstica) o cualquier otra resolución judicial que acuerde una medida cautelar a favor de la víctima, o bien se aporte informe del Ministerio Fiscal que indique la existencia de indicios de que la denunciante es víctima de violencia contra las mujeres.
- Las mujeres que, en defecto de lo anterior, cuenten con título habilitante, **acreditación administrativa y/o informe de los Servicios Sociales municipales**** que acredite su condición de víctima de violencia contra la mujer.
- Asimismo, podrán acceder mediante alta ordinaria las mujeres que hayan presentado denuncia por delito de violencia contra las mujeres o cuando se haya iniciado el proceso penal por dicho delito, pero no se haya acordado en el proceso judicial una orden de protección o cualquier otra resolución judicial que acuerde una medida cautelar a favor de la víctima. También para aquellos casos en que las penas o medidas impuestas no estén vigentes por alguna de las siguientes razones:
 - El plazo de duración de la pena o medida impuesta haya finalizado y no hayan transcurrido más de 2 años desde su finalización.
 - Por no haberse acordado en el proceso judicial y no hayan transcurrido más de 2 años desde la resolución dictada.
- **En todo caso para acceder al Servicio ATENPRO será necesario aportar un informe de los Servicios Sociales municipales** que acredite la condición de víctima de violencia contra las mujeres de la potencial usuaria.

** Toda referencia a los Servicios Sociales municipales se entenderá hecha también a cualquier otra área de actuación en atención a las víctimas, independientemente de su denominación según el municipio, zona o comarca donde intervengan (Servicios de Igualdad, Servicios de Acogida, Centro de la Mujer, etc.).

3.2 Alta extraordinaria.

Podrán acceder al servicio mediante alta extraordinaria:

- Víctimas que, cumpliendo los requisitos para acceder mediante alta ordinaria, tengan una **edad comprendida entre los 12 y los 17 años inclusive.**
- Las hijas e hijos de usuarias del servicio mediante alta ordinaria, que sean menores de 18 años, o estén sujetos a su guarda y custodia, acogimiento, tutela o guarda de hecho, que acrediten la situación de violencia mediante una sentencia condenatoria por un delito de violencia contra las mujeres, una orden de protección o cualquier otra resolución judicial que acuerde una medida cautelar a favor de la víctima o, en su defecto, título habilitante, acreditación administrativa de la condición de víctima y/o informe de los Servicios Sociales correspondientes. La edad mínima de acceso será de 12 años.
- Las hijas e hijos de las usuarias del servicio con edades comprendidas entre los 18 y los 25 años, así como las personas con discapacidad, que convivan con la persona usuaria y dependan de ella económicamente.
- Con carácter excepcional, y siempre a juicio de una comisión especial de valoración de la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género, se podrá evaluar la tramitación del alta extraordinaria en el servicio para algunos casos de especial relevancia o no contemplados en los apartados anteriores, en los que algún requisito de acceso no se cumpla por circunstancias excepcionales que lo impidan.

4. Requisitos de acceso

El servicio ATENPRO está dirigido a las mujeres víctimas de cualquier tipo de violencia contra las mujeres en los términos establecidos en el Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra la mujer y la violencia doméstica, hecho en Estambul el 11 de mayo de 2011, ratificado por España en 2014 y el Convenio del Consejo de Europa sobre la lucha contra la trata de seres humanos (Convenio nº 197 del Consejo de Europa), hecho en Varsovia el 16 de mayo de 2005 y ratificado por España en 2009.

4.1 Requisitos para acceder mediante alta ordinaria:

- a) Acreditación de la situación de violencia contra las mujeres mediante una sentencia condenatoria, una orden de protección o cualquier otra resolución judicial que acuerde una medida cautelar a favor de la víctima, o bien aportación de informe del Ministerio Fiscal que indique la existencia de indicios de que la solicitante es víctima de violencia contra las mujeres.
- b) En defecto de lo anterior, acreditación mediante título habilitante, acreditación administrativa y/o informe de los Servicios Sociales que acrediten su condición de víctima.
- c) No convivan ni mantengan relación sentimental con el agresor en el momento de la solicitud de alta en el servicio y durante todo el periodo de tiempo en el que sean beneficiarias del mismo.

Se presumirá la no convivencia de la víctima con el agresor cuando así quede acreditado por el informe de los Servicios Sociales.

- d) Estén participando en los programas de atención, apoyo, acogida y recuperación integral especializados para víctimas de violencia contra las mujeres de los servicios sociales, de los servicios especializados, o de los servicios de acogida destinados a víctimas de esta violencia de la Administración Pública competente (Comunidades y Ciudades Autónomas y Entidades Locales). Se incluyen dentro de estos programas, especialmente en casos precisados de integración social, todos aquellos que conlleven una inmersión cultural, mediaciones interculturales o el aprendizaje de idiomas oficiales para las mujeres que lo necesiten de cara a posibilitarles el acceso a los recursos disponibles, lo que tendrá mayor impacto para mujeres extranjeras, de ámbito rural o que presenten condiciones de aislamiento. En caso de no existir programas específicos, dicha atención deberá ser prestada de manera presencial por los Servicios Sociales que haya en la demarcación y con una frecuencia mínima de una vez al mes.

La participación en estos programas de intervención especializados deberá ser previa a la fecha de alta en el servicio ATENPRO y deberá mantenerse durante todo el periodo de tiempo en el que sean beneficiarias del servicio.

Se admitirá la asistencia a recursos de carácter privado, por cuenta de la persona usuaria, siempre y cuando estos sean validados por los Servicios Sociales correspondientes, y la asistencia a los mismos sea tenida en cuenta para la valoración de la evolución de la víctima y su continuidad en el servicio.

- e) Contar con un informe de los Servicios Sociales municipales que acredite la condición de víctima de violencia contra las mujeres de la potencial usuaria.

4.2 Requisitos para acceder mediante alta extraordinaria:

Los requisitos de acceso mediante alta extraordinaria serán los mismos que los indicados anteriormente para el acceso mediante alta ordinaria, además de los siguientes:

- En el caso de las hijas/os de usuarias del servicio, que sean menores de 18 años, se exigirá informe de los Servicios Sociales en el que se acredite que tienen lasuficiente madurez y las aptitudes necesarias para utilizar el servicio en atención a sus características tecnológicas, así como para comprender, aceptar y cumplirlas normas de funcionamiento del servicio.
- En el caso de las hijas/os de usuarias del servicio, que sean menores de 16 años, se requerirá la autorización de la madre para acceso al recurso.
- En el caso de víctimas menores de 16 años, se requerirá el consentimiento exprese de quienes ejerzan legalmente la patria potestad, acogimiento, tutela o guardado hecho (exceptuando al agresor), conforme al modelo recogido en el presente Protocolo de Actuación.
- Aceptación expresa y cumplimiento de las normas de funcionamiento del servicio descritas en el Anexo I del presente Protocolo de Actuación.

El servicio ATENPRO será, en todo caso, incompatible con una sentencia que disponga la utilización de medios telemáticos para el control efectivo de las medidas de prohibición de aproximación a las víctimas de violencia de género y violencias sexuales.

5. Gestión de los Servicios Sociales y entidad prestadora para la incorporación al servicio

Las personas que cumplan los requisitos indicados anteriormente podrán solicitar la incorporación al servicio telefónico ATENPRO en los centros de Servicios Sociales de las Entidades Locales que les correspondan por su lugar de residencia.

5.1 Corresponde a los Servicios Sociales:

- Emitir un informe que acredite la condición de víctima de violencia contra las mujeres de la potencial usuaria.
- Comprobar que la persona usuaria o, en su caso, sus hijas e hijos, reúnen todos los requisitos de acceso señalados en el apartado 4 del presente Protocolo de Actuación, y valorar la idoneidad del servicio para cada caso concreto.
- Informar a la mujer o, en su caso, a sus hijas/os sobre el objeto, la finalidad y las características del servicio, indicándoles convenientemente que se trata de un servicio de acompañamiento y atención y, en caso de ser necesario, de protección; y que, mientras estén en situación de alta en el servicio, deberán participar en los programas de atención, apoyo, acogida y recuperación integral especializada para víctimas de violencia contra las mujeres en la forma indicada en el apartado 4.1.d).
- *Informar* a las personas usuarias del servicio que deberán procurar un uso adecuado y correcto del dispositivo móvil entregado, sin perjuicio de las responsabilidades que se le puedan exigir en los supuestos de incurrir en un uso negligente del mismo.
- Tramitar la solicitud de alta de conformidad con el procedimiento establecido en el Anexo II del presente Protocolo de Actuación (alta ordinaria/alta extraordinaria).
- Remitir la solicitud de alta ordinaria a la entidad prestadora del servicio.
- Remitir la solicitud de alta extraordinaria a la FEMP.

5.2 Corresponde a la entidad prestadora del servicio:

- Comprobar la correcta cumplimentación de la solicitud de alta y del cumplimiento de todos los requisitos por parte de las personas potenciales usuarias.
- Incorporar a las personas usuarias al servicio en un plazo no superior a siete días naturales desde la recepción de la solicitud de alta.
- Entregar el dispositivo móvil a la persona usuaria en las dependencias del centro de Servicios Sociales que gestionó la solicitud.
- Informar a las personas usuarias sobre las características y prestaciones del servicio, de conformidad con el apartado 1.8 del presente Protocolo de Actuación.

La efectividad del alta en el servicio quedará condicionada a la disponibilidad de terminales móviles en ese momento, de manera que, si se está prestando el servicio a la totalidad de las usuarias posibles establecida por el Ministerio de Igualdad y la FEMP, será necesario que se produzca una baja para que una nueva usuaria se incorpore al servicio.

6. Duración del servicio

6.1 Alta ordinaria

La concesión de las altas ordinarias será por un plazo de **un año** desde la fecha de la solicitud del alta, prorrogable por años sucesivos, hasta un **máximo de 10 años** con carácter general. Transcurrido cada año de duración del servicio, los Servicios Sociales que tramitaron el alta y hacen el seguimiento del caso, elaborarán un informe sobre la continuidad de las personas usuarias en el mismo, para lo que se deberá tener en cuenta lo siguiente:

- Que se mantienen todos los requisitos de acceso al recurso.
- Que la continuidad en el recurso es idónea para la recuperación integral de la persona usuaria.

La persona usuaria deberá ser conocedora de esta evaluación, así como de su continuidad o no en el servicio, para lo cual, los Servicios Sociales que gestionan el caso, deberán comunicárselo a la interesada con cierta antelación.

El informe anual deberá ser emitido **dos meses** antes de que finalice el periodo de un año de duración del servicio, y remitido a la entidad prestadora del servicio para la gestión de la continuidad o baja de la persona usuaria.

En el caso de que la persona usuaria cause baja en el servicio y, posteriormente, se solicite una nueva alta por el mismo sujeto agresor, se tendrá en cuenta el tiempo transcurrido anteriormente en el servicio para el cómputo del plazo máximo.

En el caso de que se solicite para la persona usuaria una nueva alta en el servicio en relación con un nuevo agresor, el tiempo transcurrido anteriormente en el servicio no se tendrá en cuenta para el cómputo del plazo máximo (es decir, se inicia un nuevo cómputo).

6.2 Alta extraordinaria

La concesión de las altas extraordinarias será por **un año**, transcurrido el cual se evaluará la continuidad de la persona usuaria, y será prorrogable por años sucesivos, de modo que el alta extraordinaria podrá tener como máximo la misma duración que las altas ordinarias (10 años).

Los Servicios Sociales que tramitaron el alta y hacen el seguimiento del caso, elaborarán un informe (que deberá remitirse a la FEMP) para evaluar la prórroga del alta en el servicio, para lo que se deberá tener en cuenta lo siguiente:

- Que se mantienen todos los requisitos de acceso al recurso.
- Que la continuidad en el recurso es idónea para la recuperación integral de la persona usuaria.

En los casos en los que la persona usuaria solicite o cause baja antes de finalizar el año, si posteriormente volviera a solicitar el alta, se podrá conceder nuevamente por el tiempo restante hasta cumplir el año de duración, y, si procede, solicitar la prórroga por años sucesivos, hasta un **máximo de 10 años**.

A estos efectos, se entiende por prórroga la continuación, prolongación o extensión del servicio por un determinado tiempo adicional. La prórroga solo podrá tener lugar si, una vez cumplido el año, la persona usuaria se encuentra todavía en alta en el servicio. Los Servicios Sociales deberán solicitar la prórroga en los dos meses anteriores a la finalización del año inicial.

Transcurrido el año sin que se haya solicitado la correspondiente prórroga, se entenderá que la persona usuaria causa baja.

Excepcionalmente, en los casos en los que la persona usuaria haya causado baja en el servicio por ingreso en prisión del agresor, sin haber agotado el primer año en el servicio, se podrá solicitar la prórroga hasta completar los años restantes, independientemente del tiempo transcurrido desde la baja en el servicio, y siempre que se deba a la excarcelación del agresor.

En caso de que una usuaria en situación de baja en el servicio, solicite una nueva alta en relación con un nuevo agresor, el tiempo transcurrido en el servicio

anteriormente se tendrá en cuenta para el cómputo del plazo máximo (se inicia un nuevo cómputo).

En el caso de usuarias víctimas menores de 18 años (que no sean hijas/os de una usuaria por alta ordinaria) que alcancen la mayoría de edad estando en activo en el servicio mediante alta extraordinaria, pasarán a ser usuarias del servicio mediante alta ordinaria siempre que se sigan cumpliendo los requisitos de acceso y permanencia. En este caso se computará el tiempo que hayan permanecido en el servicio de forma que no supere el tiempo máximo de 10 años en cómputo total.

7. Baja en el servicio

Son causas de baja en el servicio:

- La decisión de la persona usuaria de abandonar el servicio, expresada formalmente en una solicitud de baja.
- Cuando la persona usuaria deje de cumplir alguno de los requisitos de acceso y permanencia.
- El incumplimiento reiterado, por parte de la persona usuaria, de las normas de funcionamiento del servicio y de sus obligaciones de colaboración para hacer posible la prestación del servicio. A estos efectos, en caso de que la persona usuaria cause baja por incumplimiento en dos ocasiones, en los términos establecidos en el ANEXO IV, causará baja automática en el servicio sin que proceda solicitar una nueva alta en el mismo.
- Cuando así lo determinen los Servicios Sociales que hayan gestionado la incorporación de la persona usuaria al servicio, mediante informe debidamente motivado, en el que se especifiquen las causas por las que se solicita la baja.
- La no renovación en el servicio.
- Cuando la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género tenga conocimiento del incumplimiento por la persona usuaria de alguno de los requisitos de acceso o del incumplimiento de las normas de funcionamiento del servicio y de las obligaciones de colaboración, podrá instar a la entidad prestadora del servicio a tramitar la baja.
- Cuando los hijos/as de usuarias, que sean a su vez usuarios/as del servicio mediante alta extraordinaria, alcancen la edad de 25 años, procederá la baja automática en el servicio.

La baja en el servicio se realizará según el procedimiento previsto en el **Anexo IV** del presente Protocolo de Actuación, y deberá ser comunicada a la persona usuaria.

8. Información a las personas usuarias

La entidad prestadora del servicio informará a las personas usuarias, verbalmente y por escrito, en el momento de la entrega del dispositivo móvil y, posteriormente, a petición de la persona usuaria o por iniciativa del Centro de Atención, con un lenguaje accesible, de modo que tenga en cuenta sus circunstancias personales y, especialmente, las necesidades de las personas con discapacidad, menores de edad y extranjeras, sobre los siguientes aspectos:

- Las características y prestaciones del servicio, para que tengan un conocimiento exacto del tipo de atención que éste les puede ofrecer, en particular, sobre la garantía de una atención inmediata y adecuada por parte del servicio.
- Las normas de funcionamiento del servicio de acuerdo con el Anexo I del presente Protocolo de Actuación.
- Las características, funcionamiento y mantenimiento del terminal móvil, a fin de que puedan hacer un correcto uso del mismo.
- El tratamiento de los datos de carácter personal que se recojan y custodien a través de la prestación del servicio, serán tratados por la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género, dependiente de la Secretaría de Estado de Igualdad y contra la Violencia de Género, e incorporados a la actividad de tratamiento "Servicio Telefónico de Atención y Protección a las víctimas de violencia contra las mujeres (ATENPRO)", para el cumplimiento de la finalidad y los objetivos del servicio.

En el caso de robo del terminal móvil, será necesaria la interposición y aportación por parte de la persona usuaria de la correspondiente denuncia para que se haga entrega de uno nuevo.

9. Cambio de municipio de las personas usuarias

Cuando se produzca un cambio de municipio de la persona usuaria, ésta deberá dirigirse en el plazo de un mes al centro de Servicios Sociales de la localidad a la que haya cambiado su residencia, con la finalidad de que desde dicho centro se confirme la continuidad en el servicio. Este nuevo centro se pondrá en contacto con el anterior centro que dio servicio a la persona usuaria, para confirmar que se ha realizado el cambio de centro de atención correctamente.

En el caso de que se tenga conocimiento del cambio de municipio de residencia a través de las conversaciones telefónicas con la persona usuaria o de la información facilitada por otros profesionales con ocasión de la prestación del servicio (sanitarios, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, etc.), la entidad prestadora del servicio informará a la persona usuaria del procedimiento que debe seguir.

10. Operativa del Servicio

10.1 Tipos de comunicaciones

El servicio ATENPRO incluye cuatro tipos de comunicaciones:

- A) Llamadas de las personas usuarias al Centro de Atención.
- B) Llamadas de seguimiento del Centro de Atención a las personas usuarias.
- C) Llamadas de emergencia.
- D) Comunicaciones de control técnico del servicio.

A) Llamadas de las personas usuarias al Centro de Atención.

Las personas usuarias pueden comunicarse directamente con el Centro de Atención cuantas veces lo estimen oportuno, siempre que la llamada esté referida a su situación acreditada de violencia contra las mujeres.

El Centro de Atención las atenderá, informará y asesorará y, en su caso, las orientará hacia los recursos idóneos para la atención de sus demandas.

B) Llamadas de seguimiento del Centro de Atención a las personas usuarias.

El Centro de Atención efectuará llamadas a las personas usuarias del servicio con el objetivo de realizar un seguimiento de su situación y de transmitirle una sensación de apoyo y confianza. Se trata de llamadas de acompañamiento, atención y comunicación interpersonal, dirigidas a mantener el contacto con las usuarias, interesarse por su estado físico y anímico y, en general, proporcionarles acompañamiento y atención para abordar su recuperación integral.

Para evitar incomodidades a las personas usuarias, se acordará con ellas el tramo horario y, en su caso, el día o días de la semana más adecuados para realizar estas llamadas. Esta información se incorporará en la "agenda de persona usuaria", en la que se programarán también, a petición de la persona usuaria o a instancia del Centro de Atención, las llamadas que haya que realizar con el objetivo de recordarcitas, actividades o gestiones, que sean necesarias para dar seguimiento a su situación.

Se ofrecerá a las usuarias la posibilidad de que estas llamadas de seguimiento se realicen con carácter quincenal o mensual desde la última comunicación con éstas (motivada por una llamada de la persona usuaria al Centro de Atención o por una llamada de seguimiento).

C) Llamadas de emergencia.

Las llamadas de emergencia de las personas usuarias que se reciban en el Centro de Atención se responderán de forma inmediata, de conformidad con los protocolos operativos que se establezcan para cada tipo de llamada.

Al producirse una comunicación motivada por una situación de emergencia, el Centro de Atención permanecerá en contacto en todo momento con la persona usuaria hasta que la situación se resuelva. Se procederá a programar la correspondiente agenda de la persona usuaria para el seguimiento de la incidencia, en los días sucesivos, hasta el cierre de la misma.

El Centro de Atención procederá, asimismo, a comunicar al Centro de Servicios Sociales de referencia, dentro de las 24 horas siguientes, la situación de emergencia producida y el tratamiento dado a la misma.

Para la adecuada atención de la situación planteada, el Centro de Atención dispondrá de un fichero, permanentemente actualizado, de los recursos de atención de emergencias existentes en el municipio en el que resida la persona usuaria y en sus zonas de influencia. Asimismo, dispondrá de la información facilitada libremente por la persona usuaria, que incluya los teléfonos de contacto de las personas de su entorno a las que se pueda o deba recurrir en situaciones de crisis o emergencia.

Procedimiento de atención ante llamadas de emergencia

Las llamadas de emergencia que pueden recibirse son, fundamentalmente, de los siguientes tipos:

- **Demanda de atención psicosocial:** llamadas en las que se demanda atención ante situaciones de crisis como consecuencia de la situación de violencia contra las mujeres.
- **Comunicación de pre-alarmas:** llamadas en las que la persona usuaria comunica que ha advertido la proximidad del agresor, que este ha intentado contactar con ella por cualquier medio o que existe una situación potencialmente peligrosa.
- **Comunicación de alarma por agresión:** llamadas en las que la persona usuaria comunica que se está produciendo una agresión que ésta puede producirse de forma inminente o que ya se ha producido.
- Cada tipo de llamada de emergencia conlleva su propio procedimiento de actuación, adaptado a las circunstancias de cada usuaria, si bien, el procedimiento general de actuación será el que sigue:

Nivel 1 (Respuesta verbal). Recibida la señal de llamada emitida desde un terminal móvil, el equipamiento tecnológico del Centro de Atención permitirá la identificación inmediata de la persona usuaria que ha emitido la llamada, mostrando automáticamente en la pantalla del operador/a que atiende la llamada, todos los datos relevantes para la adecuada prestación del servicio.

El operador u operadora debe mantener una actitud de escucha activa e informarse, lo más rápida y ampliamente posible, del tipo y gravedad de la situación que motiva la llamada.

A partir de la información recogida, se determinará si finaliza la atención por solución del motivo de la llamada o es necesario pasar al segundo nivel, por ser más compleja la intervención.

Nivel 2 (Movilización de recursos). Se pasará al nivel 2 de atención en los siguientes casos:

- Cuando desde el Centro de Atención no se haya podido mantener un diálogo con la persona usuaria que ha emitido la señal de llamada.
- Cuando sí se ha podido mantener un diálogo con la persona usuaria que ha emitido la señal de llamada, pero se considera necesaria una ayuda especializada.

Con el fin de garantizar la máxima eficacia en la movilización de recursos, la entidad prestadora del servicio deberá acordar previamente, con cada una de las Entidades Locales adheridas al servicio, qué recurso es más conveniente movilizar con carácter inmediato en cada caso: asistencia sanitaria, centro de crisis, Policía Local, servicio de emergencia 112, Policía Nacional, Guardia Civil, Policías Autonómicas, etc.

En todo caso, con objeto de facilitar la máxima información disponible para la adecuada atención de la persona usuaria, cuando se produzca una situación de emergencia, se comunicará su ubicación, así como la naturaleza de la situación de emergencia planteada.

Cuando se estime necesario, el Centro de Atención contactará con las personas de referencia indicadas por la persona usuaria, a fin de informarles de la situación.

Si de la información recogida por el Centro de Atención, se desprende la necesidad de requerir otro tipo de recursos (sanitarios, sociales, etc.), estos requerimientos se realizarán a la mayor brevedad posible, a fin de que el apoyo y asistencia especializada lleguen, con la máxima celeridad, al lugar en el que se encuentre la persona usuaria. Durante esta etapa, el Centro de Atención permanecerá alerta y, junto con los/as profesionales desplazados/as, determinará si es necesario pasar al tercer nivel de atención o si puede darse por terminada la emergencia.

Nivel 3.- Se pasa al tercer nivel de atención cuando es necesario trasladar a la persona usuaria a un centro especializado para la atención del tipo de emergencia

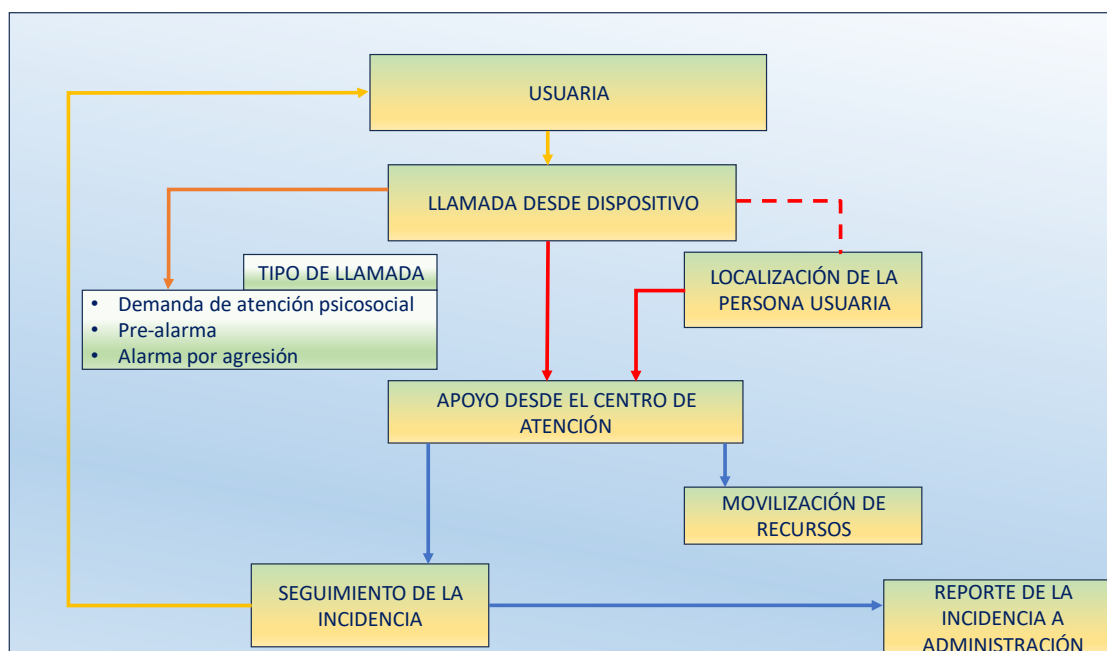
específica que le afecte. En este caso, el Centro de Atención dará seguimiento al traslado, confirmará que se ha producido el ingreso y tomará nota del mismo. El tercer nivel y la atención finalizan con el ingreso de la persona usuaria en el Centro especializado o con el traslado de nuevo a su domicilio o lugar de residencia, si el ingreso no procediera.

Seguimiento. - En días sucesivos, desde el Centro de Atención, las/os operadoras/es realizarán las llamadas de seguimiento necesarias a la persona usuaria, hasta que la situación se considere normalizada.

Informes. - Se realizará un informe de las llamadas de emergencia que se hayan recibido, en el que se reflejará el tipo de llamada de emergencia recibida, el procedimiento de actuación seguido para resolverla y el estado en que se encuentran cada una de las personas atendidas.

Cuando la llamada de emergencia se haya realizado para comunicar una agresión, la entidad prestadora del servicio enviará el informe a la unidad policial de protección de las víctimas de violencia contra las mujeres según el tipo de violencia sufrida, a la FEMP y a la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género.

ESQUEMA DEL PROTOCOLO GENERAL DE ACTUACIÓN.



D) Comunicaciones de control técnico del servicio

En el momento en el que se entrega el dispositivo móvil se realizarán pruebas para verificar su funcionamiento, realizando, como mínimo, una llamada de recepción y una llamada de emisión; estas comunicaciones deben realizarse desde el lugar de residencia de la persona usuaria, con la finalidad de comprobar la cobertura del servicio de telefonía móvil.

El control periódico del correcto funcionamiento del terminal de la persona usuaria es fundamental para garantizar la adecuada operativa del servicio. Este control se realizará de diferentes formas:

- A través de **llamadas de auto chequeo**. El auto chequeo consiste en la emisión automática y programada de una llamada desde el terminal de la persona usuaria hacia el Centro de Atención, que permite determinar si el funcionamiento del terminal es el correcto. Estas pruebas pasan desapercibidas para la persona usuaria ya que no existe comunicación entre las/os operadoras/es y las propias usuarias.
- Mediante la emisión de **llamadas de prueba** por parte de la persona usuaria, de forma aleatoria o rutinaria. Al mismo tiempo que verifican el funcionamiento del terminal, estas llamadas permiten crear, en la persona usuaria, un hábito de uso del servicio.
- Estableciendo un **sistema periódico de control**, consistente en llamar a las personas usuarias solicitándoles que emitan, a su vez, llamadas de prueba desde el terminal móvil, lo que permite no solo comprobar el funcionamiento del terminal, sino también, que la persona usuaria lo sabe utilizar de forma correcta.

La entidad prestadora del servicio gestionará la reparación de los terminales averiados y, en su caso, su sustitución.

11. Seguimiento del caso por parte de los centros de Servicios Sociales

Corresponde a los centros de Servicios Sociales de las Entidades Locales realizar las siguientes actuaciones:

- Acordar con la entidad prestadora del servicio los recursos que se deben movilizar en su ámbito ante una llamada de emergencia de las usuarias: Policía Local, servicio de emergencia 112, Policía Nacional, Guardia Civil, Policías Autonómicas, etc.
- Hacer un seguimiento periódico de la persona usuaria, concertando con ella las citas necesarias para conocer su estado y evolución.

- Evaluar anualmente la continuidad de la persona usuaria en el servicio de conformidad con lo previsto en el Anexo III del presente Protocolo de Actuación.
- Confirmar la continuidad de alta en el servicio de las usuarias que hayan trasladado su residencia a otra localidad.
- Colaborar activamente con la entidad prestadora del servicio para la localización de las personas usuarias ante la ausencia de contacto de esta con el Centro de Atención.
- Dar de baja a la persona usuaria en el servicio cuando ésta deje de cumplir alguno de los requisitos de acceso, cuando se considere que no procede la permanencia en el mismo como resultado de la valoración periódica, cuando la persona usuaria lo solicite o cuando lo solicite la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género.
- Cooperar con la entidad prestadora del servicio para la recuperación de los dispositivos móviles de las usuarias.
- Dar el visto bueno al listado mensual de usuarias de alta en su ámbito de actuación, remitido por la entidad prestadora del servicio.

12. Comunicaciones a las Comunidades Autónomas y Ciudades de Ceuta y Melilla.

Las altas de nuevas personas usuarias en el servicio ATENPRO, así como las bajas, serán comunicadas por la entidad prestadora del servicio a las Comunidades Autónomas y Ciudades de Ceuta y Melilla de conformidad con las instrucciones que faciliten al respecto la FEMP y el Ministerio de Igualdad, cumpliendo siempre con las medidas de seguridad y confidencialidad especificadas en el R.D. 311/2022 de 3 de mayo por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y lo establecido en la L.O. 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

ANEXO I NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

1. Obligaciones de las personas usuarias respecto a la **prestación del servicio**:

- Facilitar información veraz para el alta y el mantenimiento en el servicio al centro de Servicios Sociales de la Entidad Local.
- Colaborar para hacer posible la plena operatividad del servicio, facilitando información veraz al centro de Servicios Sociales de la Entidad Local, y al Centro de Atención, de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar y social, que pudiera dar lugar a modificaciones en la prestación del servicio; comunicar al Centro de Atención, con suficiente antelación, cualquier ausencia temporal del domicilio que impida la prestación del servicio; la salida del territorio nacional, etc.
- Comunicar el cambio de residencia al centro de Servicios Sociales de la Entidad Local a la que se haya trasladado.
- Responder a las llamadas del Centro de Atención para el seguimiento del servicio.

2. Obligaciones de las personas usuarias para garantizar el **cuidado y mantenimiento del terminal móvil**:

- Llevar siempre consigo el dispositivo móvil, en particular, cuando la persona usuaria esté fuera de su lugar de residencia.
- Utilizarlo únicamente para comunicarse con el Centro de Atención.
- Cargar a diario el dispositivo móvil mediante el cargador entregado al efecto, y no utilizar cargadores distintos al facilitado.
- Cuidar el dispositivo móvil, no manipularlo, no golpearlo y no sumergirlo en ningún líquido.
- No descargar aplicaciones móviles en el terminal entregado.
- En caso de pérdida, robo o incidencia con su funcionamiento, deberá contactar inmediatamente con el Centro de Atención a través del número de teléfono facilitado al efecto. El nuevo terminal se entregará cuando se acredite la presentación de denuncia.
- Devolver el dispositivo móvil cuando cause baja en el servicio.

En la prestación del servicio se establecerán las medidas de seguridad del R.D. 311/2022 de 3 de mayo por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), acordes con la naturaleza de los datos tratados y la criticidad del mismo.

ANEXO II PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES DE ALTAS

Para una mayor eficacia y prontitud en la incorporación al servicio, los y las profesionales de los centros de Servicios Sociales correspondientes recogerán, en los documentos apropiados, la información necesaria para la atención en este servicio. El contenido de dichos documentos se ha consensuado entre la FEMP y el Ministerio Igualdad.

Los documentos serán firmados y enviados preferentemente de forma electrónica. En caso de no ser posible, podrán firmarse y/o enviarse manualmente siempre que quede acreditada la identidad de la persona profesional que elabora el informe.

a) Alta ordinaria.

Documentación necesaria:

- Solicitud de alta
- Aceptación por la persona usuaria de las normas de funcionamiento del servicio.
- Firma de la cláusula informativa de datos personales.
- Ficha de datos personales y familiares de la persona usuaria (no se cumplimentarán los datos de identificación del agresor).
- Documento que acredite la situación de violencia contra las mujeres (sentencia condenatoria, orden de protección o cualquier otra resolución judicial que acuerde una medida cautelar vigente a favor de la víctima, o bien aportación de informe del Ministerio Fiscal que indique la existencia de indicios de que la persona solicitante es víctima de violencia contra las mujeres).
- En su defecto, título habilitante, acreditación administrativa y/o informe de los Servicios Sociales.
- Un informe de los Servicios Sociales municipales que acredite la condición de víctima de violencia contra las mujeres de la potencial usuaria (únicamente no será necesario si ya se hubiera aportado siguiendo el apartado anterior).
- Ficha de recursos.

Los documentos serán remitidos por los Servicios Sociales a la entidad prestadora del servicio, que comprobará la correcta cumplimentación de los mismos, y procederá a tramitar el alta en un plazo máximo de 7 días.

b) Alta extraordinaria.

Documentación necesaria:

- Solicitud de alta.
- Aceptación por la persona usuaria de las normas de funcionamiento del servicio.
- Cláusula informativa de datos personales firmada.
- Ficha de datos personales y familiares de la persona usuaria (no se cumplimentarán los datos de identificación del agresor).
- Título habilitante (en su defecto, acreditación administrativa y/o informe de los Servicios Sociales).
- Un informe de los Servicios Sociales municipales que acredite la condición de víctima de violencia contra las mujeres de la potencial usuaria (únicamente no será necesario si ya se hubiera aportado siguiendo el apartado anterior).
- Autorización de la/s persona/s que ejerzan legalmente la patria potestad, acogimiento, tutela o guarda de hecho sobre las víctimas menores de 16 años (exceptuando al agresor).
- Autorización de la madre para hijas/os de usuarias con edad comprendida entre 12 y 16 años.
- Ficha de recursos.

Autorización previa: el acceso al servicio mediante alta extraordinaria requiere autorización previa de la Comisión de Seguimiento del Servicio, integrada por la Federación Española de Municipios y Provincias y la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género.

Para ello, los Servicios Sociales de las entidades locales enviarán preferentemente por sede electrónica y en su defecto, por correo electrónico, la solicitud de alta extraordinaria junto con el informe de los Servicios Sociales y el resto de documentación requerida a la Federación Española de Municipios y Provincias.

Una vez que la solicitud obtenga la autorización de la Comisión de Seguimiento, esta será remitida a la entidad prestadora del mismo, quien se pondrá en contacto con los Servicios Sociales correspondientes para recabar el resto de documentación necesaria para la prestación del servicio.

En todo caso el **informe de los Servicios Sociales** municipales que acredite la condición de víctima de violencia contra las mujeres de la potencial usuaria, deberá recoger, al menos, la siguiente información:

- Situación de violencia contra las mujeres sufrida por la potencial persona usuaria (cronología, valoración de la misma, situación actual).
- Información sobre la participación de la mujer previamente al alta, en los programas de intervención con víctimas de violencia contra las mujeres prestados por las Administraciones Públicas Autonómicas o Locales competentes (tipo de programa, frecuencia con la que asiste, duración del mismo, etc.), así como el grado de participación y adhesión de la víctima a dichos programas (cumplimiento de asistencia a citas programadas).

La asistencia y participación en los programas se tendrá en cuenta para la valoración de la evolución de la víctima y su continuidad en el servicio.

Se admitirá el desarrollo de los programas mediante la asistencia a **recursos de carácter privado**, siempre y cuando las distintas intervenciones sean validadas por los servicios sociales públicos.

- Se indicará si la persona solicitante ha sido usuaria anterior del recurso ATENPRO. En caso afirmativo, deberá señalarse el tiempo que permaneció en el mismo, así como los motivos de la baja (cumplimiento plazo máximo, baja voluntaria de la persona usuaria, incumplimiento de las normas de funcionamiento, cambio en las circunstancias, etc.)
- Justificación de la necesidad del servicio para la persona solicitante, y constatación de que la misma comprende el funcionamiento del recurso.
- En el caso de menores, deberá justificarse la madurez y la capacidad de comprensión del menor acerca del funcionamiento del recurso.

ANEXO III PROCEDIMIENTO PARA LA VALORACIÓN DE LA CONTINUIDAD EN EL SERVICIO

La permanencia en el servicio de todas las personas usuarias se evaluará con carácter anual desde la fecha de alta en el servicio de conformidad con el siguiente procedimiento:

- La entidad prestadora del servicio informará a los Servicios Sociales de la necesidad de valorar la continuidad en el servicio de aquellas personas usuarias respecto de las que se cumpla un año desde el alta en el mismo, con una antelación de 2 meses respecto de dicha fecha.
- El personal de los Servicios Sociales deberá llevar a cabo la valoración y trasladar el informe de la misma a la entidad prestadora, en un plazo de 15 días naturales antes de la finalización del año de prestación del servicio.
- Si la entidad prestadora del servicio no recibe el informe de los Servicios de Sociales municipales en el plazo indicado, procederá a realizar una comunicación urgente otorgando un plazo de 15 días naturales para la tramitación de la continuidad, que, de no tramitarse, dará lugar a la baja de la persona usuaria en el servicio.

El presente procedimiento será igualmente de aplicación para las valoraciones anuales posteriores.

ANEXO IV PROCEDIMIENTO DE BAJA EN EL SERVICIO

Baja por los Servicios Sociales

Los centros de Servicios Sociales emitirán la orden de baja en el servicio cuando la persona usuaria deje de cumplir alguno de los requisitos generales y específicos de acceso, cuando del resultado de la valoración periódica considere que no procede la permanencia en el servicio o cuando la persona usuaria así lo solicite.

Las personas usuarias están obligadas, al causar baja en el servicio, a devolver el dispositivo móvil en buen estado y correcto funcionamiento.

Baja por la Entidad Prestadora del Servicio

La entidad prestadora del servicio procederá a dar de baja en el servicio en los supuestos de incumplimiento reiterado, por parte de la persona usuaria, de sus obligaciones de colaboración para hacer posible la prestación del servicio, de acuerdo con el siguiente procedimiento:

- Si se suceden tres llamadas de seguimiento consecutivas de las previstas en el Protocolo de Actuación sin lograr contactar con la persona usuaria, se recurrirá a otras personas de contacto facilitadas por la persona usuaria (tales como familiares, vecinos/as y amistades).
- Si a pesar de todos los esfuerzos, se mantiene la ausencia de contacto con la persona usuaria, la entidad pondrá esta situación en conocimiento del personal de Servicios Sociales que tramitó el alta, con la finalidad de contrastar los números de teléfono disponibles, e indicarles la necesidad de que adviertan a la persona usuaria que la falta de contacto con el Centro de Atención puede dar lugar a subaja en el servicio.
- Transcurrida una semana desde la intervención del personal de Servicios Sociales sin que se produzca el contacto, o la entidad prestadora del servicio no recibe información al respecto en el plazo señalado, la persona usuaria causará baja en el servicio, lo que se comunicará por la entidad prestadora al personal de Servicios Sociales que tramitó el alta.
- En el supuesto de que se recupere el contacto con una persona usuaria a través de la intervención de los servicios sociales y en la siguiente comunicación de seguimiento volviera a darse el caso de no contacto, se procederá de conformidad con lo indicado en los párrafos anteriores una segunda vez. De reiterarse consecutivamente una tercera vez la pérdida de contacto, la persona usuaria causará baja en el servicio.

- El procedimiento descrito es extensible al resto de supuestos en que, por el incumplimiento de sus obligaciones de colaboración, la persona usuaria imposibilita la prestación del servicio (entre otros, la falta de respuesta a las citas para la reparación y sustitución de terminales, etc.), tras un primer intento de contacto sin haber obtenido respuesta por parte de la persona usuaria, se reiterará a las 24 horas, y de no conseguirse, se recurrirá a otras personas de contacto facilitadas por la persona usuaria.

A estos efectos, en caso de que la persona usuaria cause baja en el servicio por incumplimiento en dos ocasiones, no procederá solicitar una nueva alta.

Cuando no se solicite la continuidad de la persona usuaria por parte de los Servicios Sociales, o cuando se cumpla el tiempo máximo de permanencia en el servicio.