



4. IMPULSO Y CONTROL DE LA ACCIÓN DE GOBIERNO

463. Preguntas para respuesta escrita

PE/006115-02 *Contestación de la Junta de Castilla y León a la pregunta para respuesta escrita formulada por las Procuradoras Dña. Ana María Muñoz de la Peña González y Dña. María Josefa Díaz-Caneja Fernández, relativa a si la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades de la Junta de Castilla y León ha tomado la decisión de forma urgente de que la atención a mujeres que sufren violencia de género no puede ser gestionada a través del Servicio de Atención al Ciudadano 012 por dejar rastro de dichas llamadas, además de que la atención no es especializada ni permanente las 24 horas del día, publicada en el Boletín Oficial de estas Cortes, n.º 279, de 24 de mayo de 2017.*

PRESIDENCIA

De conformidad con el artículo 64 del Reglamento de las Cortes de Castilla y León, se ordena la publicación de las Contestaciones de la Junta de Castilla y León a las preguntas para respuesta escrita, PE/005395, PE/005397, PE/005398, PE/005402, PE/005405, PE/005430, PE/005479, PE/005494, PE/005504, PE/005635, PE/005723, PE/005724, PE/005739 a PE/005742, PE/005790, PE/005791, PE/005794, PE/005800, PE/005818, PE/005821, PE/005826, PE/005841, PE/005854, PE/005862, PE/005864, PE/005865, PE/005867 a PE/005869, PE/005877, PE/005878, PE/005882, PE/005883, PE/005885 a PE/005887, PE/005894, PE/005897, PE/005898, PE/005919, PE/005929, PE/005939, PE/005945, PE/005951, PE/005963, PE/005983, PE/005986, PE/005988, PE/005990, PE/005991, PE/005993, PE/005994 a PE/005999, PE/006005, PE/006024 a PE/006041, PE/006050 a PE/006054, PE/006068, PE/006070, PE/006074, PE/006076, PE/006077, PE/006079, PE/006081 a PE/006090, PE/006092, PE/006093, PE/006095, PE/006104, PE/006106, PE/006109 a PE/006112, PE/006114, PE/006115, PE/006135, PE/006141, PE/006143, PE/006146 a PE/006149, PE/006152 a PE/006154, PE/006157, PE/006159, PE/006160, PE/006163, PE/006164, PE/006166 a PE/006169, PE/006171 a PE/006173, PE/006176, PE/006179 a PE/006181, PE/006183, PE/006186, PE/006187, PE/006190 a PE/006192, PE/006202, PE/006203, PE/006214, PE/006215, PE/006218, PE/006220 a PE/006222, PE/006238 a PE/006240, PE/006246, PE/006247, PE/006250, PE/006258, PE/006288 y PE/006320, publicadas en el Boletín Oficial de las Cortes de Castilla y León.

En la sede de las Cortes de Castilla y León, a 7 de julio de 2017.

LA PRESIDENTA DE LAS CORTES DE CASTILLA Y LEÓN,
Fdo.: Silvia Clemente Muncio

Contestación a la Pregunta Escrita P.E. 6115, formulada por D.^a Ana María Muñoz de la Peña González y D.^a María Josefa Díaz-Caneja Fernández, Procuradoras pertenecientes al Grupo Parlamentario Socialista de las Cortes de Castilla y León sobre la atención telefónica en el 012 a víctimas de violencia de género.



El Modelo Objetivo Violencia Cero, apuesta por una atención integral, procurando una coordinación de todos los profesionales involucrados en la misma, desde los distintos ámbitos. Dentro de esta atención integral, la mujer dispone de una atención inmediata a la que puede acceder a través de una llamada de teléfono, tanto al 016 como al 012.

Las llamadas al 016 no dejan huella en la factura telefónica, y llamar al 012 no estigmatiza, porque al 012 se puede llamar para multitud de materias, asuntos y cuestiones, considerando que existen alrededor de 1.000 procedimientos y servicios que presta la Administración autonómica.

Cuando el 016 transfiere una llamada al 012, las mujeres además de recibir asistencia jurídica, reciben asistencia psicológica y esas llamadas tampoco dejan rastro y son gratuitas.

El 012 cuenta con personal especializado y presta atención jurídica y psicológica a la mujer, además de facilitar información sobre los recursos disponibles en Castilla y León para víctimas de violencia de género y como acceder a ellos.

El sistema actual de atención telefónica a las víctimas de violencia de género de Castilla y León garantiza su atención durante las 24 horas del día.

La respuesta telefónica a la mujer víctima de violencia de género se articula a través de las siguientes actuaciones perfectamente coordinadas:

- A través del convenio de colaboración firmado el 4 de octubre de 2013 con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, el 016 presta atención a víctimas de violencia de género en Castilla y León, 24 horas al día.
- El 016 atiende inmediatamente y en su caso deriva en el ámbito de Castilla y León al servicio telefónico 012 con el fin de asegurar la prestación del servicio público de atención, asesoramiento jurídico y apoyo psicológico a mujeres víctimas de violencia de género, cualquiera que sea la información requerida poniendo en conocimiento de la persona usuaria el número al que se deriva la llamada.
- El 016 dispone de medios para que puedan comunicarse con él las personas con discapacidad auditiva y/o del habla, presta servicio en 51 idiomas y funciona las 24 horas del día.
- En las situaciones de emergencia está a disposición las 24 horas del día el teléfono 112, que actúa en cualquier situación de emergencia, que necesite una actuación inmediata.

El 012 MUJER informa sobre aspectos generales de interés para la mujer, como empleo y autoempleo, formación, cursos y jornadas, ayudas y subvenciones, igualdad de oportunidades, asociacionismo, recursos económicos y asistenciales para la mujer, y cualquier otro. También proporciona asesoramiento jurídico en relación con materias que afecten a las mujeres en el ámbito administrativo, laboral, civil, familiar y cualquier otro. Y proporciona atención psicológica, cuando la llamada así lo requiera.

Ante una llamada al 012 de una mujer víctima de violencia de género, la respuesta y atención es inmediata.



Las llamadas son transferidas a técnicos especializados con años de experiencia en atención a víctimas de violencia de género, que procuran a la víctima de manera inmediata, asesoramiento jurídico y apoyo psicológico.

Si se aprecia una situación de riesgo alto para la mujer, se activa de manera inmediata el Servicio de Urgencias a través del 112.

Si la mujer requiere de una valoración y atención personalizada, se le ofrece la posibilidad de derivación a un Centro de Acción Social, donde se le asignará un profesional de referencia, un Coordinador de Caso, quien la acompañará en todo el proceso dotándola de aquellos recursos y servicios que necesite.

Valladolid, 14 de junio de 2017.

LA CONSEJERA,

Fdo.: Alicia García Rodríguez.