

Autores.

- Ana Soledad Ruiz Seguín. Directora General de Violencia de Género de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social – Junta de Andalucía.
- María José López López. Asesora Técnica de la Dirección General de Violencia de Género de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social – Junta de Andalucía.
- Esperanza Dorado Pérez. Administradora del SISS de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social – Junta de Andalucía.
- Sara Trujillo Conde. Responsable de la Línea de Sanidad y Servicios Sociales de Sadiel Tecnologías de la Información.
- Luis López de Letona Natera. Consultor de Sadiel Tecnologías de la Información.

Temario de comunicaciones.

- Iniciativas legales y tecnológicas:
 - Aplicaciones de innovaciones tecnológicas para las Administraciones Públicas.

Título de la comunicación.

Sistema de Información Punto de Coordinación de las órdenes de protección de violencia doméstica y de género de la Junta de Andalucía

Resumen de la comunicación.

El Punto de Coordinación de las Órdenes de Protección de Andalucía, se constituye como el canal único de notificación de las órdenes de protección, a los organismos e instituciones competentes en materia de asistencia y protección social a las víctimas de violencia doméstica y de género, mejorando la eficacia y coordinación entre los agentes implicados.

Esta aplicación da respuesta a las exigencias establecidas en la ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la Orden de protección de las víctimas de la violencia doméstica, que establece la obligación de que dicha orden sea notificada a las partes y comunicada por el juez, mediante testimonio íntegro, a la víctima y a las Administraciones Públicas competentes.

Su funcionamiento es conceptualmente sencillo: las órdenes de protección dictadas se registran en Adriano (sistema de gestión procesal) y desde allí son enviadas al Punto de Coordinación, que registra la información y comunica de forma telemática la adopción de estas órdenes a los organismos provinciales competentes, diferenciando según se trate de casos de violencia de género o de violencia doméstica.

Estos organismos leen la comunicación y firman mediante certificado digital, acusando recibo a través del sistema "Notific@" de la Junta de Andalucía. Recibida la comunicación, se ponen en marcha las distintas actuaciones de asistencia y protección social a la víctima, quedando cada acción realizada recogida en la aplicación.

Finalmente, el Punto de Coordinación, a través de la Dirección General de Violencia de Género y con la información obtenida del Sistema, realizará una evaluación de las medidas aplicadas a cada víctima.

Esta aplicación, al implementar de forma telemática los requisitos legalmente exigidos, se convierte en la primera herramienta de estas características que entra en funcionamiento en España:

- Coordinación de las distintas Administraciones Públicas implicadas en la protección a la víctima: Administración de Justicia, Consejería para la Igualdad y el Bienestar Social, Instituto Andaluz de la Mujer y Servicios de Asistencia a Víctimas de Andalucía.
- Alta disponibilidad (24x7).
- Inmediatez en la notificación a través de las herramientas de administración electrónica de la Junta de Andalucía y el correo electrónico.
- Acceso restringido con certificado digital.
- Protección de los datos de carácter personal.

La aplicación de las nuevas tecnologías en el Punto de Coordinación supone, sin duda, un salto cualitativo e innovador en la gestión de las órdenes de protección, tanto por la celeridad en la comunicación de las mismas y la eliminación del papel en su gestión, como por la garantía en el acceso a los datos mediante el uso del certificado digital.

Descripción del proyecto.

1.- Antecedentes del proyecto.

La violencia ejercida en el entorno familiar y, en particular, la violencia de género, constituye un grave problema de nuestra sociedad que exige una respuesta global y coordinada por parte de todos los poderes públicos. La situación que originan estas formas de violencia trasciende el ámbito meramente doméstico para convertirse en una lacra que afecta e involucra a toda la ciudadanía. Resulta imprescindible por ello arbitrar nuevos y más eficaces instrumentos jurídicos, bien articulados técnicamente, que atajen desde el inicio cualquier conducta que en el futuro pudiera degenerar en hechos aún más graves.

Era necesario, en suma, una acción integral y coordinada que aunara tanto las medidas cautelares penales sobre el agresor, esto es, aquellas orientadas a impedir la realización de nuevos actos violentos, como las medidas protectoras de índole civil y social que evitaran el desamparo de las víctimas de la violencia doméstica dando respuesta a su situación de especial vulnerabilidad.

Con este propósito, el 22 de octubre de 2002 el Pleno del Congreso de los Diputados acordó crear en el seno de la Comisión de Política Social y Empleo una subcomisión con el fin de "formular medidas legislativas que den una respuesta integral frente a la violencia de género". Entre las conclusiones más relevantes de esta subcomisión destacó precisamente la propuesta, respaldada por el Ministerio de Justicia, de creación y regulación de un nuevo instrumento denominado **orden de protección a las víctimas de la violencia doméstica**.

La orden de protección a las víctimas de la violencia doméstica unifica los distintos instrumentos de amparo y tutela a las víctimas de estos delitos y faltas. Pretende que, a través de un rápido y sencillo procedimiento judicial, sustanciado ante el juzgado de instrucción, pueda obtener la víctima un estatuto integral de protección que concentre de forma coordinada una acción cautelar de naturaleza civil y penal. Esto implica que una misma resolución judicial incorpora conjuntamente tanto las medidas restrictivas de la libertad de movimientos del agresor para impedir su nueva aproximación a la víctima, como las orientadas a proporcionar seguridad,

estabilidad y protección jurídica a la persona agredida y a su familia, sin necesidad de esperar a la formalización del correspondiente proceso matrimonial civil. La orden judicial de protección supone, a su vez, que las distintas Administraciones públicas, estatal, autonómica y local, activan inmediatamente los instrumentos de protección social establecidos en sus respectivos sistemas jurídicos. En ello consiste, precisamente, su elemento más innovador.

En este sentido la Ley de Enjuiciamiento Criminal, a partir de la Ley 27/2003 de 31 de julio, Reguladora de la Orden de Protección de las Víctimas de la Violencia Doméstica, estableció la obligación de que la de orden de protección fuera notificada a las partes, y comunicada por el juez inmediatamente, mediante testimonio íntegro, a la víctima y a las Administraciones públicas competentes para la adopción de medidas de protección, sean éstas de seguridad o de asistencia social, jurídica, sanitaria, psicológica o de cualquier otra índole. Esta misma ley recoge la obligación de establecer reglamentariamente un **sistema integrado de coordinación administrativa que garantice la agilidad de estas comunicaciones.**

Por otra parte el Estatuto de Autonomía de Andalucía (L.O. 2/2007 de 19 de mayo), en su artículo 16, contempla que las mujeres tienen derecho a una protección integral contra la violencia de género, que incluirá medidas preventivas, medidas asistenciales y ayudas públicas. Igualmente, en su artículo 73.2 se establece que **corresponde a la Comunidad Autónoma de Andalucía la competencia compartida en materia de lucha contra la violencia de género**, la planificación de actuaciones y la capacidad de evaluación y propuesta ante la Administración central.

La Dirección General de Violencia de Género de la Consejería para la Igualdad y el Bienestar Social de la Junta de Andalucía (en adelante CIBS) articula su respuesta a las enormes exigencias que, en materia de protección a las víctimas de la violencia doméstica y de género plantean tanto la sociedad como el propio marco normativo actualmente vigente, a través de la aplicación Punto de Coordinación.

2.- Objetivos del proyecto.

La Consejería para la Igualdad y el Bienestar Social se marca, con esta iniciativa, los siguientes objetivos:

- Desde el punto de vista de la atención a las víctimas:
 - **Celeridad** en la notificación y ejecución de las órdenes de protección.
 - **Atención inmediata y protección** integral a las víctimas.
 - **Seguimiento** de las acciones realizadas con cada una de ellas.
 - **Control** de la situación procesal de los denunciados.
- Desde el punto de vista de la tecnología aplicada a la modernización de las Administraciones Públicas:
 - Prestación a los ciudadanos los mejores servicios, facilitando el acceso a los mismos y optimizando su eficiencia.
 - Optimización y racionalización de los procedimientos.
 - Sustitución de los expedientes en papel por expedientes electrónicos.
 - Cooperación con diversos Organismos, tanto de la Junta de Andalucía como de otras Administraciones para utilizar las mejores herramientas, servicios, tecnologías y prácticas existentes.

- Reutilización de los elementos tecnológicos y organizativos, tanto internos como externos, que puedan aportar valor al sistema desarrollado.
- Empleo de herramientas que permitan medir el desempeño de los procedimientos tramitados, dentro de un proceso de mejora continua.
- Protección de los datos de carácter personal.

3.-Alcance del proyecto.

El proyecto Punto de Coordinación es de una enorme riqueza debido a la variedad de actores implicados y de actuaciones necesarias. De forma resumida, su desarrollo ha comprendido la realización de las siguientes actuaciones:

- **Definición de una arquitectura tecnológica** para dar respuesta a los exigentes requisitos establecidos por la Ley.
- **Definición del protocolo de coordinación**, en el que se establecen los itinerarios de las actuaciones que llevarán a cabo los órganos judiciales de Andalucía con competencia en la adopción de órdenes de protección, la Dirección General de Violencia de Género de la CIBS, los Centros Provinciales del Instituto Andaluz de la Mujer y los Servicios de Asistencia a las Víctimas de Andalucía dependientes de la Consejería de Justicia y Administración Pública.
- **Desarrollo del Sistema** que, sobre la base tecnológica propuesta y conforme al protocolo de actuación definido, implementa cada una de las funcionalidades necesarias.
- **Construcción**, en base a herramientas de Business Intelligence, **de un cuadro de mando** que permite a los niveles directivos de la CIBS disponer de la información necesaria para conocer la evolución de los casos de maltrato en Andalucía, definir líneas de mejora y evaluar el impacto de las actuaciones realizadas.

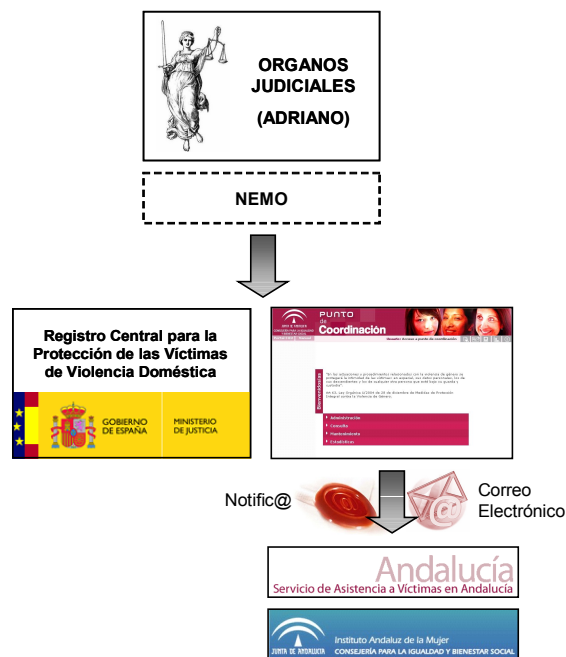


En los siguientes apartados se describirán las características más importantes que, tanto funcional como técnicamente, permiten conocer la naturaleza del sistema desarrollado.

4.- Funcionalidades del Sistema.

El Punto de Coordinación de las Órdenes de Protección de Andalucía, se constituye como el canal único de notificación de las órdenes de protección, a los organismos e instituciones competentes en materia de asistencia y protección social a las víctimas de violencia doméstica y de género, mejorando la eficacia y coordinación entre los agentes implicados. Esto supone, a grandes rasgos:

- **Obtener información** en relación a los procedimientos judiciales de violencia de género y de violencia doméstica, víctimas, denunciados, órdenes de protección, medidas y penas, etc.
- **Notificar** los cambios producidos en la información almacenada, de forma automática y segura, a los organismos competentes en materia de protección social en relación a las víctimas.
- **Registrar** en el sistema los seguimientos que los organismos competentes realizan a cada una de las víctimas.
- **Mantener** la información disponible para su consulta por parte de los centros, unidades, organismos e instituciones competentes en materia de protección social a las víctimas.
- **Administrar** el sistema, configurando y parametrizando sus distintas opciones.
- **Explotar** la información almacenada.



Se detallan a continuación, con algo más de detalle, cada uno de los puntos anteriormente comentados.

Obtención de la información

Una vez que se ha acordado en los tribunales la orden de protección por violencia doméstica o de género solicitada, en un plazo nunca superior a 24 horas desde su

adopción, desde las oficinas judiciales se procederá a incorporar los datos en el Sistema de Gestión Procesal ADRIANO.

Esta información será registrada en el Sistema Punto de Coordinación de forma automática, mediante procedimientos telemáticos. Estos procedimientos consisten en un hilo que se ejecuta en segundo plano de forma continua y que, a través de un Subsistema de Adriano llamado NEMO (que gestiona las comunicaciones entre ambas aplicaciones), comprueba si existen altas o modificaciones de procedimientos de violencia de género o doméstica, en cuyo caso actualiza la información almacenada en Punto de Coordinación.

Notificaciones

El Punto de Coordinación actúa de forma activa, notificando de forma inmediata a los centros, unidades, organismos e instituciones competentes en materia de protección social en relación con las víctimas, los cambios producidos en la información almacenada.

Para ello, en el sistema Punto de Coordinación se configuran los llamados buzones, que no son sino direcciones electrónicas (correos electrónicos o referencias a Notific@, Sistema de Notificaciones de la Junta de Andalucía) a las que comunicar el alta de procedimientos o la modificación de los datos de los ya existentes.




PUNTO de Coordinación

Portal CAU | Manual | Mi Buzón
 Usuario: Acceso a punto de coordinación

Edición del buzón

Descripción:

Sistema de Notificaciones

Usuario Principal *

Anagrama:

Días fallo:
 E-mail fallo:

Usuario Sustituto

Anagrama:

Días fallo:
 E-mail fallo:

Perfil:
 Ambito:

E-mail:

El empleo de Notific@ garantiza la integridad de las comunicaciones, ya que entre sus funcionalidades incluye un sistema de acuses de recibo que permite a los usuarios de Punto de Coordinación conocer con certeza información como la siguiente:

- El usuario leyó la comunicación
- La comunicación caducó sin ser leída
- Comunicaciones rechazadas por el usuario
- Comunicaciones rechazadas por el sistema
- Etc.

La aplicación, al detectar determinados cambios en los procedimientos (predefinidos y parametrizados), realiza las notificaciones a los usuarios

establecidos en función del asunto de la modificación y el ámbito del procedimiento afectado.

La automatización del envío de notificaciones se consigue mediante un proceso que se ejecuta en segundo plano y que, en función de la información obtenida de Adriano, realiza las notificaciones pertinentes a los distintos buzones.

Seguimientos a las víctimas

Los usuarios de los centros del Instituto Andaluz de la Mujer o los Servicios de Asistencia a Víctimas de Andalucía (IAM y SAVA en adelante), pueden efectuar seguimientos de las medidas adoptadas en cada uno de los procedimientos mediante un sencillo cuestionario.

En estos cuestionarios, parametrizados en función del organismo que debe cumplimentarlos, se registran las acciones llevadas a cabo por las instituciones en defensa de los intereses y la integridad de las víctimas.



The screenshot shows the 'PUNTO de Coordinación' web application interface. At the top, there is a header with the logo of the Junta de Andalucía and the text 'PUNTO de Coordinación'. Below the header, there is a navigation bar with 'Portal CAU' and 'Manual' links, and a user login area with the text 'Usuario: Acceso a punto de coordinación'. The main content area is titled 'Consulta de Procedimientos' and contains a 'Criterios' section with various search filters. Below the filters is a table with the following data:

Baja	Víctima	Delito	Fecha Cambio	Proc. Judicial	Prov.	Clase Asunto
	Nombre 311031 1er Apellido 311031 2º Apellido 311031	Lesiones	26/10/2009	92 / 2009	CA	Violencia de Género

Below the table, it indicates '1 registro encontrado'. At the bottom of the interface, there are buttons for 'Volver', 'Buscar por persona', and 'Buscar'.

Mantenimiento de la información

Los usuarios registrados en el sistema, en función del perfil asignado, podrán consultar aquellos procedimientos almacenados en el sistema que se encuentren dentro de su ámbito de actuación. Esto, en la práctica, supone mostrar únicamente la información que cumpla ciertas condiciones:

- Procedimientos pertenecientes a su provincia
- Domicilio de la víctima perteneciente a su provincia
- Asunto para el que el usuario tenga permisos (Violencia Doméstica o de Género)
- Con o sin orden de protección
- Etc.

El sistema permite la realización de búsquedas de procedimientos, víctimas e incluso notificaciones, filtrando los resultados según distintos criterios. Los listados resultantes muestran un resumen de los datos más destacados y mediante iconos

proporcionan de forma visual información relevante sobre el estado del procedimiento.



The screenshot shows the 'PUNTO de Coordinación' web application interface. At the top, there is a header with the logo and navigation links. Below the header, there is a search criteria section titled 'Criterios' with various filters. Below the criteria, there is a table with the following data:

Baja	Víctima	Delito	Fecha Cambio	Proc. Judicial	Prov.	Clase Asunto
	Nombre 311031 1er Apellido 311031 2º Apellido 311031	Lesiones	26/10/2009	92 / 2009	CA	Violencia de Género

Below the table, it indicates '1 registro encontrado'. At the bottom, there are buttons for 'Volver', 'Buscar por persona', and 'Buscar'.

La información almacenada se actualiza de forma automática cuando se detectan cambios de los datos gestionados por Adriano. No obstante, para garantizar la calidad de la información almacenada, los usuarios con los permisos adecuados pueden cambiar de forma manual ciertos datos de los procedimientos.

Administración del sistema

El alto grado de parametrización de la aplicación permite adaptarla de forma sencilla a las necesidades de los diferentes usuarios. El sistema también está preparado para facilitar a los usuarios de la aplicación y a los técnicos que se encargan de su mantenimiento información relevante para dar una respuesta rápida a los posibles fallos del sistema.

La administración del sistema nos permite, por tanto, realizar acciones como las siguientes:

- Gestión de usuarios, perfiles y permisos.
- Administración de las clases de cambio, que agrupan los datos más relevantes de un procedimiento, víctima o denunciado cuyo cambio debe ser notificado.
- Gestión de los tipos de buzones conforme a un ámbito geográfico y una clase de asunto.
- Mantenimiento de buzones para el envío de notificaciones, asociando los buzones a una clase de cambio y permitiendo así parametrizar las notificaciones en función de cada buzón.
- Administración de los "tipos de cambio": cambio en un determinado conjunto de campos que disparan un evento.
- Gestión del hilo de ejecución de los procesos automáticos, definiendo la periodicidad de la ejecución de las tareas automáticas y la configuración del control de actividad de las mismas.
- Control de la conectividad del sistema, testeando el estado de las distintas conexiones establecidas con sistemas externos.
- Auditorías de acceso.

- Logs de errores.



PUNTO de Coordinación
Portal CAU | Manual | Usuario: Acceso a punto de coordinación

Consulta de Conexiones

Nemo

Estado Conexión	Correcta
Envíos Pendientes	Sí
Última Conexión del Hilo	05/02/2010 08:43:54
Nº de Ficheros Parseados	10

Notific@

Estado Conexión	Correcta
Última Conexión del Hilo	05/02/2010 08:44:18
Nº de Notificaciones Enviadas	17

[Volver](#)

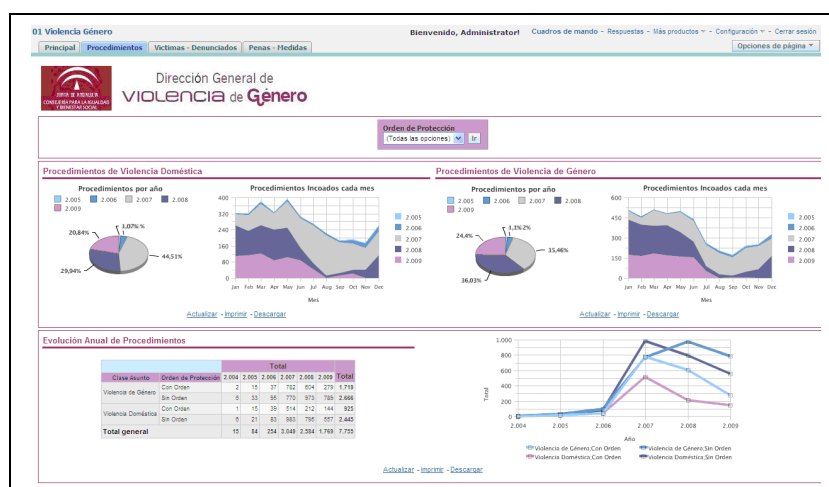
Explotación de la información

Uno de los principales elementos del proyecto que se presenta en esta comunicación es la explotación de forma sencilla y potente de la información almacenada en la aplicación, lo que supone implementar las funcionalidades necesarias para dar soporte a las decisiones de la Dirección General de Violencia de Género.

El sistema para ello se ha dotado de medios que permiten a los usuarios estudiar la información almacenada y analizar tendencias, distribuciones espaciales y temporales, etc.

La explotación de la información almacenada para el apoyo a la toma de decisiones se realiza, fundamentalmente, por dos medios:

- Generación de informes desde la propia aplicación.
- Cuadro de mando construido con herramientas de Business Intelligence.



5.- Descripción tecnológica.

En el diseño de los distintos productos del proyecto, se han seguido los siguientes principios generales:

- **Modularidad**, buscando la encapsulación de los componentes, y la exposición de su funcionalidad en base a interfaces estandarizadas, que ayuden al bajo acoplamiento entre los mismos. Este principio favorece la reutilización, ya que al ser los módulos independientes, estos pueden usarse en diferentes contextos.
- **Reutilización de componentes**, con el objetivo de reducir costes en el desarrollo y aumentar la fiabilidad en la integración de los productos. Se han utilizado diferentes plataformas, proyectos y productos corporativos de la Junta de Andalucía, entre los que cabe destacar @firma y Notific@.
- **Interoperabilidad e independencia tecnológica**, con el objetivo de garantizar la correcta integración de todos los componentes desarrollados. Para ello se han utilizado, siempre que ha sido posible, productos de fuentes abiertas y sin coste de licencia. Entre ellos podemos destacar: Java y Tomcat.

Para garantizar la **calidad del sistema y de sus evolutivos**:

- Se ha seguido la **metodología de desarrollo Métrica v3**, promovida por el Consejo Superior de Informática del Ministerio de Administraciones Públicas del Gobierno de España.
- Se ha buscado generar **código de calidad**, entendiendo como tal aquel que sigue las buenas prácticas de programación y tiene un formato adecuado.
- **Control de versiones** con la herramienta Subversion.

Cabe destacar el uso de los siguientes **estándares y frameworks abiertos**:

- Arquitectura JEE 5, con las siguientes especificaciones: Servlet 2.4, JSP 1.2.
- Servidor de aplicaciones Jakarta Tomcat 5.5 corriendo sobre la máquina virtual Java 5.0.
- Persistencia y mapeo objeto-relacional mediante el empleo de Apache Torque en su versión 3.2-rc2.
- Modelo MVC, implementado con Jakarta Struts en su versión 1.2.4.

A continuación se detalla la pila tecnológica de los distintos elementos que componen el sistema:

- Aplicación **Punto de Coordinación**:
 - Servidor de aplicaciones: Tomcat y Apache.
 - Acceso a datos: Torque.
 - Negocio: J2EE.
 - Capa de presentación (MVC): Strutsv1.2.4.
 - WebServices para la recepción de datos de Adriano (a través de NEMO).
 - Herramientas de administración electrónica de la Junta de Andalucía: Notific@ y @firma.
- **Sistema de soporte a la decisión** (cuadro de mando):
 - Oracle Business Intelligence Enterprise Edition (OBIEE).
 - Oracle Warehouse Builder 10g.

- **Base de datos:**
 - Oracle Database 10g.

6.- Próximos pasos y líneas de mejora.

Debido al carácter extremadamente sensible de la información manejada y a la importancia que para el conjunto de la sociedad tienen las acciones realizadas por el sistema, este es un proyecto de gran alcance y complejidad que debe evolucionar y mejorar de forma continua.

La Dirección General de Violencia de Género de la CIBS contempla afrontar, en sucesivas fases del proyecto, diversas mejoras de entre las que cabe destacar dos:

- **Aumentar el grado de interoperabilidad** con otros organismos relacionados con la lucha contra la violencia doméstica y de género, como los Servicios Sociales de la propia Junta de Andalucía, la Policía Nacional o Instituciones Penitenciarias.
- **Completar y ampliar el cuadro de mando** actualmente implantado, para integrar diferentes visiones de la información almacenada y resolver todas las necesidades analíticas de los usuarios que deben estudiar los datos en profundidad.