

**INFORME DEL SÍNDIC DE GREUGES SOBRE L'ATENCIÓ I  
PROTECCIÓ A LES DONES VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DE  
GÈNERE A LA COMUNITAT VALENCIANA. ANY 2017**

## Agraïments

L'elaboració d'aquest informe especial ha sigut possible gràcies al compromís i la vocació de moltes persones que ens han confiat, no sols els seus coneixements, experiències i dades, sinó també els seus dubtes, inquietuds i reflexions.

Es tracta d'un treball que ha comptat amb la col·laboració inestimable de dues grans investigadores de la Universitat d'Alacant, Ana Rosser i Diana Jareño. Elles han donat forma i rigor científic a molts dels plantejaments que els presentem des de l'inici d'aquest estudi. Gràcies per la seua completa disponibilitat per a resoldre'ns dubtes i enfocaments, que s'ha situat molt més enllà dels acords fixats en el conveni que el Síndic de Greuges va establir amb l'esmentada Universitat.

Gràcies a les tècniques i tècnics de les conselleries, de les diputacions provincials i dels ajuntaments, que han atés amb diligència les nostres peticions i hi han aportat les dades i els informes de què disposaven en les seues respectives àrees i departaments.

A aquest treball s'han sumat, en distints moments, representants del Col·legi d'Advocats, de la Plataforma Feminista, la Delegació del Govern mateixa a través de la Unitat de Coordinació contra la Violència sobre la Dona i representants de la Policia Nacional i de la Guàrdia Civil. A cada professional, li agraïm el seu esforç i aportacions.

No sols agraïm, sinó que aplaudim la decidida dedicació i aposta per aquest informe de totes les professionals dels centres i dels diferents recursos que, especialment, l'Administració autonòmica ofereix en l'atenció i la protecció a les dones víctimes de violència de gènere. Cadascuna d'aquestes professionals ens ha traslladat les seues crítiques i propostes amb la intenció de continuar millorant aquest sistema que ha de continuar matisant-se, revisant-se i perfeccionant-se mentre la violència de gènere persistisca.

Elles ens van acollir als seus llocs de treball, compartírem *in situ* les seues preocupacions i ens van traslladar reflexions carregades d'experiències, voluntat i evident professionalitat. Sense aquest contacte directe que ens van brindar no haguérem sigut capaços d'abordar el substrat que subjau a les fredes dades i als informes anuals publicats per l'Administració. Gràcies per continuar, malgrat les dificultats diàries, amb el vostre afany per descobrir-nos al voltant d'una taula el vostre dia a dia i el de les dones usuàries amb qui convivia, revelar-nos les claus per a poder saber allò que les xifres i els gràfics amaguen, i que constitueix el veritable objectiu d'aquest informe.

I, finalment, gràcies, gràcies i gràcies a totes aquelles dones víctimes de violència de gènere que van seure a parlar de les seues pors i esperances. Amb més o menys dificultat, van aconseguir traslladar-nos, no sols tot el que volien deixar enrere, allò viscut i patit, sinó també les seues inquietuds, alhora que feien propostes i reflexionaven sobre l'atenció i protecció rebudes des de les diverses administracions, i expressaven les seues preocupacions més immediates i aquelles que pesen sobre el futur, tant les d'elles com les dels seus fills i filles.

# Índex

Índex .....	3
1 Introducció .....	7
1.1 Suggeriments i recomanacions realitzats en l'Informe del Síndic de Greuges de 2005 a les diverses conselleries de la Generalitat .....	8
1.2 Justificació del present informe .....	11
1.2.1 Les xifres.....	12
1.2.2 Les idees .....	19
1.2.3 Metodologia seguida en aquesta investigació.....	24
1.2.4 Els objectius .....	26
2 Marc competencial, legislatiu i coordinació interinstitucional .....	27
2.1 Estatal .....	27
2.1.1 Antecedents.....	27
2.1.2 Legislació.....	28
2.2 Comunitat Valenciana .....	30
2.2.1 Antecedents.....	30
2.2.2 Legislació.....	30
2.3 Acord interinstitucional pel qual s'aprova el Protocol per a la coordinació de les actuacions en matèria de violència de gènere a la Comunitat Valenciana. Novembre 2014 .....	33
3 L'atenció i la protecció a les dones víctimes de violència de gènere des de les conselleries de la Generalitat Valenciana .....	36
3.1 Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural .....	36
3.2 Institut Valencià de Seguretat Pública i Emergències .....	37
3.2.1 Plans de formació especialitzada que l'IVASPE posa en marxa en el marc de la Llei 7/2012, de 23 de novembre, integral contra la violència sobre la dona (art. 37.5).....	37
3.2.2 Dades relatives a les esmentades activitats de formació especialitzada en violència de gènere dirigida als cossos de la policia local.....	38
3.3 Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública .....	38
3.3.1 Direcció General de Salut Pública .....	38
3.3.2 Direcció General d'Investigació, Innovació, Tecnologia i Qualitat.....	42
3.4 Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball.....	43
3.4.1 Ajudes per a facilitar la inserció laboral de les dones víctimes de violència de gènere.....	44

3.4.2	Informes realitzats pel SERVEF.....	44
3.4.3	Informes sobre el grau de compliment del RD 1917/2008.....	45
3.4.4	Dades sobre els programes de sensibilització en el treball.....	47
3.5	Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic .....	47
3.6	Conselleria d'Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori .....	48
3.6.1	Relació d'ajudes sol·licitades i concedides, vinculades a l'accés a un habitatge per part de dones víctimes de violència de gènere .....	48
3.6.2	Relació actualitzada d'habitatges destinats a dones víctimes de violència de gènere .....	49
3.6.3	Relació d'altres iniciatives (plans específics, estudis, etc.) que preveuen l'eradicació de la violència de gènere.....	49
3.7	Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació.....	49
3.7.1	Centre Directiu de Cooperació. Projectes finançats .....	50
3.7.2	Altres centres directius.....	50
3.7.3	Altres actuacions.....	50
3.8	Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esports.....	50
3.8.1	Consell Escolar Valencià (CEV) .....	51
3.8.2	En matèria d'educació .....	51
3.9	Conselleria de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques.....	55
3.9.1	Competències de la Direcció General de Justícia.....	55
3.9.2	Competències de la Direcció General de la Funció Pública.....	60
3.10	Vicepresidència. Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives .....	61
3.10.1	Primer informe de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives .....	61
3.10.2	Segon informe de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives .....	62
4	Reunió amb la Unitat de Coordinació contra la Violència sobre la Dona en la Delegació del Govern De a la Comunitat Valenciana el 14/10/2016 .....	64
5	Informes de les diputacions provincials sobre actuacions pròpies i les que es donen en els municipis amb menys de 20.000 habitants .....	69
5.1	Informe de la Diputació Provincial d'Alacant .....	69
5.1.1	Recursos i servicis municipals contra la violència de gènere.....	69
5.1.2	Recursos i servicis de la Diputació Provincial d'Alacant .....	71
5.2	Informe de la Diputació Provincial de Castelló.....	74
5.2.1	Dades aportades pels equips de servicis socials de base .....	75
5.2.2	Altres iniciatives provincials .....	76
5.3	Informe de la Diputació Provincial de València .....	78

5.3.1	Document <i>Diagnòstic de recursos contra la violència de gènere a la província de València</i> .....	78
5.3.2	Informe rebut el 14/11/2016 .....	80
6	Informes dels municipis de més de 20.000 habitants .....	83
6.1	Notes metodològiques prèvies del qüestionari als municipis de més de 20.000 habitants.....	83
6.2	Resultat de l'enquesta sobre violència de gènere als municipis de més de 20.000 habitants .....	84
6.3	Resum executiu sobre el diagnòstic dels municipis majors de 20.000 habitants de la Comunitat Valenciana sobre violència de gènere .....	116
7	Informe dels centres dona 24 hores.....	120
7.1	Anàlisi empírica dels centres dona 24 hores .....	120
7.2	Intervenció en els centres dona 24 hores .....	128
7.3	Inserció sociolaboral.....	130
7.4	Dones immigrants.....	131
7.5	Servici d'atenció telefònica.....	133
7.6	Accions preventives en matèria de violència envers la dona .....	135
7.7	Servici d'atenció grupal a menors.....	136
7.7.1	Dades de les mares participants en tallers amb menors.....	136
7.7.2	Dades de menors participants .....	137
8	Informe comparat dels Centres d'Atenció Integral a Víctimes de Violència de Gènere (anys 2010 i 2014).....	139
8.1	Anàlisi empírica dels centres d'Atenció Integral a Víctimes de Violència de Gènere .....	141
8.2	Conclusions .....	150
8.3	Comparativa del perfil de les víctimes de violència de gènere ateses en els centres residencials, en les oficines d'ajuda a víctimes del delictes i en els centres dona 24 hores en 2014 .....	152
9	Les usuàries dels centres i els seus fills i filles .....	155
9.1	Perfil de les usuàries .....	157
9.2	Valoració dels recursos utilitzats.....	162
9.2.1	Seguretat percebuda per les usuàries .....	162
9.2.2	Satisfacció de les usuàries amb els recursos en què són ateses .....	162
9.2.3	Convivència entre les residents.....	164
9.2.4	Prioritats de les usuàries davant de l'eixida del centre.....	165
9.3	Valoració de la severitat del maltractament patit .....	165
10	Reflexions de les responsables dels recursos institucionals.....	173
10.1	Observacions des de cada centre .....	173
10.1.1	Centres dona 24 hores.....	174

10.1.2	Centres d'atenció integral.....	176
10.1.3	Centre d'Emergència.....	178
10.1.4	Habitatges tutelats i centres d'acollida.....	179
10.2	Estructura i síntesi del debat conjunt.....	185
10.2.1	Detecció.....	185
10.2.2	Protecció.....	189
10.2.3	Menors.....	191
10.2.4	Intervenció residencial.....	195
10.2.5	Coordinació.....	197
10.3	Tres temes per a una discussió.....	200
11	Recomanacions i suggeriments a les diverses administracions.....	203
11.1	Suggeriments a la Delegació Especial del Govern contra la Violència sobre la Dona.....	203
11.2	Recomanacions a la Generalitat Valenciana.....	204
11.2.1	Presidència.....	204
11.2.2	Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació.....	205
11.2.3	Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural.....	205
11.2.4	Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública.....	205
11.2.5	Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball.....	206
11.2.6	Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic.....	206
11.2.7	Conselleria d'Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori.....	207
11.2.8	Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esports.....	207
11.2.9	Conselleria de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques.....	207
11.2.10	Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.....	209
11.3	Recomanacions a les diputacions provincials.....	213
11.4	Recomanació als ajuntaments.....	213
	Índex de taules.....	214

# 1 Introducció

El *Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana* és el nom que rep la Defensoria del Poble de la Comunitat Valenciana. La institució va ser creada i regulada a través de la Llei de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de desembre, del Síndic de Greuges. És l'alt comissionat de les Corts Valencianes per a la defensa dels drets i llibertats compresos en el títol I de la Constitució i en l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana. La seua missió fonamental és vetlar pel compliment i respecte dels drets i llibertats que assisteixen la persona davant de les administracions públiques de la Comunitat Valenciana (conselleries, diputacions, ajuntaments, organismes públics dependents d'alguna d'aquestes administracions i concessions de servicis públics).

El Síndic és políticament independent. No depén de la Generalitat i actua amb objectivitat, imparcialitat i independència en l'exercici de les seues funcions, i presta a la ciutadania un servici públic totalment gratuït.

A fi d'exercir en profunditat les missions apuntades, periòdicament es realitzen estudis i investigacions sobre diverses qüestions que contribueixen a conèixer millor la situació dels drets i llibertats fonamentals de diversos col·lectius a la Comunitat Valenciana. Es tracta d'uns treballs que tenen el seu origen, ara al si de la institució mateixa, com són les denominades queixes d'ofici quan detectem la necessitat de conèixer a fons determinades situacions, ara posteriorment a la queixa presentada per una o més persones que ens alerta sobre determinats fets susceptibles d'investigació.

Fa 12 anys, al maig de l'any 2005, el Síndic de Greuges va publicar l'Informe especial sobre *La resposta institucional a la violència contra la dona en les relacions de parella a la Comunitat Valenciana*. Aquella anàlisi es va centrar en els servicis socials especialitzats en protecció i destinats a les dones víctimes de violència física o moral i, paral·lelament, en els servicis públics valencians que col·laboraven o exercien una activitat directament o indirectament vinculada a aquests. Tot això amb l'objectiu de, a través de les conclusions, plantejar recomanacions a les diverses administracions implicades per a millorar l'atenció i la protecció a les dones víctimes de violència en l'àmbit de les seues relacions de parella, com així es va fer.

Una vegada transcorreguda una llarga dècada i amb nombrosos canvis en tots els àmbits que afecten aquesta qüestió, aquesta institució entenia oportú i necessari tornar a posar els nostres ulls en la foto fixa que ofereixen els recursos de què les administracions de la Comunitat Valenciana disposen per a atendre, en el seu sentit més ampli, les dones víctimes de violència de gènere. El temps transcorregut ens ha permés detectar els avanços i els immobilismes en prestacions i recursos, com també analitzar la seua eficàcia i les possibilitats que ofereixen d'altres, no prou valorades.

Aquest informe busseja en les polítiques desenvolupades per l'Administració autonòmica i local per a conèixer amb quins mitjans humans i materials compten i quins aspectes atenen amb ells, però també hem avançat respecte del primer informe de 2005 en visitar cadascun dels centres d'atenció en la seua diversa tipologia, entrevistar-nos amb les persones responsables i treballadores d'aquests i fins i tot amb les usuàries mateixes.

La nostra intenció és anar un pas més enllà del que aquesta institució havia fet anteriorment. Volem conèixer, no solament els nombres i les dades, que també són importants, sinó com conviuen, com treballen, com se senten amb els recursos i servicis que s'ofereixen, tant a les treballadores, com a les dones i els seus fills i filles que hi acudeixen a la recerca d'atenció i/o protecció i que viuen un temps determinant en les seues vides.

És important contextualitzar en el temps el primer informe del 2005, atés que quan es va elaborar només existia regulació sobre aquest assumpte en la Llei 9/2003, de 2 d'abril, de la Generalitat, per a la igualtat entre dones i homes, en el seu capítol VI de la violència contra les dones, sense que fins al desembre de 2004 fóra aprovada la Llei orgànica 1/2004, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere i, posteriorment, la Llei 7/2012, de 23 de novembre, de la Generalitat, integral contra la violència sobre la dona en l'àmbit de la Comunitat Valenciana.

## **1.1 Sugeriments i recomanacions realitzats en l'Informe del Síndic de Greuges de 2005 a les diverses conselleries de la Generalitat**

A tall de recordatori, considerem oportú en aquesta part introductòria recordar de manera resumida aquelles mesures que des del Síndic de Greuges es proposaven a les diverses conselleries de la Generalitat en 2005 per a avançar, a pesar dels escassos recursos i la falta evident de legislació, en la protecció de les dones víctimes de violència de gènere. Vegem per conselleries el que se suggeria i es recomanava en aquell moment, tot apreciand-hi els canvis, però també la seua mancança.

### **CONSELLERIA DE BENESTAR SOCIAL**

Que es valore la conveniència de crear un centre específic de recuperació de dones víctimes de maltractaments a la Comunitat Valenciana, dotat amb els mitjans materials necessaris i el personal degudament format i especialitzat, per a l'aplicació de programes específics de recuperació i atenció psicològica a elles.

Que, de conformitat amb els articles 5 i 34 de la Llei 5/1997, de 25 de juny, per la qual es regula el Sistema de Servicis Socials en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, **es regulen els centres 24 hores**, i s'establisquen les seues condicions de funcionament, materials, en especial en els centres d'Alacant i Castelló, i els mínims de qualitat, i que es determine l'adequada coordinació amb la xarxa de centres d'assistència a les dones i als menors.

Que es potencien les activitats d'assistència psicològica ambulatoria, allà on aquesta siga adequada, les d'inserció laboral per a les usuàries i les d'atenció psicològica a la infància, en els centres 24 hores.

### **Sobre els centres especialitzats per a dones en situació de risc social**

Que, amb caràcter general, es continue avançant en el desenvolupament de la xarxa d'allotjament, s'augmente progressivament el nombre de places per a dones i menors,



igual que les condicions materials i de recursos humans dels diversos centres, i es potencie l'aplicació de programes de recuperació i d'assistència psicològica en aquells ja existents, en la mesura que ho permeten les condicions d'estada, i d'assistència psicològica i atenció dels seus menors, i es milloren les condicions d'atenció als nens en els centres.

Que s'estudien i s'adeqüen les plantilles de personal als problemes que presenta la necessitat de realitzar torns de 24 hores, en particular als habitatges tutelats.

Que, pel que fa a la distribució territorial dels recursos, es dote amb una casa d'acollida per a dones en situació d'emergència per a cadascuna de les diverses províncies.

Que, en totes les actuacions, s'extreme el zel a garantir l'anonimat dels centres, mitjançant l'avaluació periòdica d'aquesta circumstància i la conveniència de traslladar les seues activitats a una altra ubicació si fóra necessari.

Que es desenvolupe el Decret 90/2002, de 30 de maig, del Govern valencià, sobre el control de la qualitat dels centres i els servicis d'acció social i entitats avaluadores d'aquesta, mitjançant l'aprovació dels indicadors o paràmetres específics d'aquesta classe de centres.

Que es corregisquen les deficiències estructurals i de mobiliari indicades en l'Informe.

### **Sobre els casos objecte d'exclusió**

Que, tot garantint que tots els servicis i solucions legals per als problemes de violència contra la dona estiguen disponibles per a les dones immigrants que ho sol·liciten, de conformitat amb la Rec (2002) 5 del Comitè de Ministres del Consell d'Estats Membres sobre la protecció de la dona contra la violència, una vegada finalitzada la intervenció en aquest àmbit, gradualment es creen recursos destinats a la inserció social tant per a les antigues usuàries com per a aquelles dones en situació de necessitat que ho necessiten.

Que s'impulse la modificació de l'article 14, lletra d, del Decret 132/1990, de 23 de juliol, sobre el Pla de Mesures d'Inserció Social (redacció conforme al Decret 171/1999, de 5 d'octubre, del Govern valencià) a fi de permetre l'accés a les prestacions econòmiques reglades d'aquelles persones víctimes de violència de gènere que no hagen formulat denúncia en aquells supòsits excepcionals en què la circumstància esmentada estiga raonablement justificada.

### **CONSELLERIES DE BENESTAR SOCIAL I DE SANITAT**

Que, en els casos d'exclusió per quadres psiquiàtrics greus, alcoholisme o drogoaddicció, es garantisca l'existència de recursos adequats que impedisquen situacions de desprotecció.

Que s'estudien i s'avaluen les necessitats de les dones drogodependents en estat de gestació o/i amb menors a càrrec a fi d'evitar situacions de desprotecció.

## **CONSELLERIES DE BENESTAR SOCIAL I DE JUSTÍCIA I ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES**

Que, en coordinació amb la Delegació del Govern a la Comunitat Valenciana, s'estudie i es valore la creació de recursos especialitzats per a l'atenció dels casos de protecció davant de les xarxes de tràfic de dones que garantisquen, tant la seguretat personal de les afectades, com la seua inserció social.

## **CONSELLERIES DE BENESTAR SOCIAL I D'ECONOMIA, HISENDA I OCUPACIÓ**

Que, de conformitat amb l'article 22 de la Llei 9/2003, de 2 d'abril, de la Generalitat, per a la igualtat entre dones i homes, es continuen desenvolupant el programes d'inserció sociolaboral de manera que puguen adaptar-se a les necessitats individualitzades de les persones amb més dificultats per a l'obtenció d'ocupació.

## **CONSELLERIES DE BENESTAR SOCIAL, D'ECONOMIA, HISENDA I OCUPACIÓ I D'EDUCACIÓ**

Que s'elabore un mapa de guarderies de la Comunitat Valenciana, mitjançant la creació d'una xarxa suficient i la regulació del sector a fi d'harmonitzar les actuacions dels diversos sectors de l'Administració.

Que es garantisquen, en tot cas, les places de guarderia, tant durant l'ingrés en un centre, com en el període posterior, per als/les menors a càrrec de les dones usuàries.

## **CONSELLERIA DE TERRITORI I HABITATGE**

Que, en la mesura de les disponibilitats pressupostàries, s'incremente el nombre d'habitatges socials i les ajudes per a lloguer solidari destinats al col·lectiu de víctimes de violència de gènere.

El marc normatiu per a les recomanacions i suggeriments de l'informe del 2005 es va circumscriure a la Llei 5/1997, de 25 de juny, per la qual es regula el Sistema de Servicis Socials en l'àmbit de la Comunitat Valenciana; a la Llei 9/2003, de 2 d'abril, de la Generalitat, per a la igualtat entre dones i homes i al Decret 90/2002, de 30 de maig, del Govern valencià, sobre control de la qualitat dels centres i servicis d'acció social i entitats avaluadores d'aquesta, a la Comunitat Valenciana.

Algunes d'aquestes recomanacions i suggeriments van ser previstos en lleis aprovades posteriorment a la Comunitat Valenciana, encara que també resulta evident que altres qüestions hauran de ser reiterades novament perquè no s'han atés ni les recomanacions ni els suggeriments. Conscients que calia redoblar esforços a través d'una nova investigació i estudi, vam iniciar aquest treball amb la millor intenció, que era aconseguir que les administracions que hi estaven implicades de la Comunitat Valenciana pogueren conèixer

les necessitats, mancances i millores que podrien desenvolupar en l'atenció a les dones víctimes de la violència de gènere i als seus fills i filles.

## 1.2 Justificació del present informe

La violència de gènere, amb el transcurs del temps, ja és considerada com un factor de desigualtat i injustícia tant en l'àmbit internacional com al nostre país; i per això en aquests anys hi ha hagut un ampli desplegament normatiu. En l'àmbit estatal destaca la **Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere**, aprovada a fi d'oferir una resposta integral i multidisciplinària contra la violència de gènere, crear els jutjats de violència sobre la dona i adoptar tota una sèrie de mesures que impliquen des de l'àmbit penal fins a l'educatiu, sanitari, social, policial, judicial i de mitjans de comunicació; i a la Comunitat Valenciana ha sigut clau la **Llei 7/2012, de 23 de novembre, de la Generalitat, integral contra la violència sobre la dona en l'àmbit de la Comunitat Valenciana**.

Aquest informe que hem elaborat està condicionat pel propi marc competencial del Síndic de Greuges, centrat en la supervisió de l'actuació de l'Administració pública de la Comunitat Valenciana, de conformitat amb la seua Llei reguladora 11/1988, de 26 de desembre, la qual cosa exclou aspectes com ara el funcionament de l'Administració de justícia, el de la Policia Nacional o el de la Guàrdia Civil, si bé també hem realitzat algunes consideracions en aquests àmbits encara que de manera col·lateral.

Si el seguiment i control per part del Síndic de Greuges del compliment de les lleis i del seu desplegament normatiu ja és per si mateix motiu més que suficient per a justificar aquest informe, la realitat al voltant d'aquesta violència a la nostra Comunitat és la veritable raó que va portar a plantejar la seua realització, ja que la finalitat de les polítiques públiques en què es tradueixen les lleis esmentades és garantir a les dones víctimes de violència de gènere, i a les seues filles i fills, el desenvolupament d'una vida digna i protegir la seua integritat física, psíquica i el seu benestar.

A la fi de 2015 el Síndic de Greuges es va plantejar la necessitat de realitzar aquest nou informe sobre la situació i atenció de les dones i els fills i filles víctimes de violència de gènere; i així va informar, mitjançant un escrit de 26 de novembre de 2015, cadascuna de les conselleries que componen el Govern valencià i altres institucions administratives d'aquesta intenció, conscients que després de les eleccions autonòmiques i municipals del maig de 2015 ens trobàvem en un període de canvis orgànics i funcionals en les diverses administracions, no va ser fins al 3 de març de 2016 quan es va iniciar el procés de demanar informes i documentació cadascuna (conselleries, diputacions i ajuntaments), després de l'obertura formal d'una queixa d'ofici, la núm. 201600516, que donara estructura i procediment a aquesta investigació.

La recollida de tota la informació del present informe es va tancar al desembre de 2016 per a iniciar a continuació la seua anàlisi i posterior redacció. És per això que algunes de les recomanacions i suggeriments realitzats poden haver sigut incorporats per les diverses conselleries i altres administracions a través de modificacions introduïdes després d'aqueixa data.

### 1.2.1 Les xifres

Des del Portal Estadístic de la Delegació del Govern per a la Violència de Gènere, traslladem ací aquelles taules que ens permeten acostar-nos a la complexa i dura realitat des de les fredes i contundents xifres, com a pas previ a l'anàlisi i escolta que reflectim en aquest informe.

En primer lloc, les xifres de les **dones mortes en patir violència de gènere per les seues parelles o exparelles**, amb la indicació de si hi havia convivència entre ells o no:

Taula 1  
*Víctimes mortals*

Any	Convivència	Parella - exparella	Nombre de víctimes mortals				
			Espanya	Comunitat Valenciana	Alacant	Castelló	València
2014	Sí	Parella	33	6	5		1
		Parella en fase de separació	3	1			1
	No	Exparella	11				
		Parella	3				
		Parella en fase de separació	4				
	No consta	---	0				
	Total		<b>54</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
2015	Sí	Parella	28	4	4		
		Parella en fase de separació	12	3	2		1
	No	Exparella	12	3	1		2
		Parella	4	1			1
		Parella en fase de separació	4				
	No consta	---	0				
	Total		<b>60</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>4</b>
2016	Sí	Parella	18	5	3		2
		Parella en fase de separació	7	1		1	
	No	Exparella	6				
		Parella	1				
		Parella en fase de separació	5				
	No consta	---	0				
	Total		<b>44</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

Font: Portal Estadístic. Delegació del Govern per a la Violència de Gènere. Ministeri de Sanitat, Servicis Socials i Igualtat.

Cal puntualitzar que, respecte de les dades relatives a les víctimes mortals per violència de gènere, hi ha una discrepància important entre les xifres oficials i les aportades per

altres entitats i/o organitzacions, com ara el Moviment de Dones, ja que segons aquestes últimes a Espanya l'any 2015 van morir, a les mans de les seues parelles i/o exparelles, 67 dones, 5 menors i 1 home (parella d'una dona), i a la Comunitat Valenciana 14 dones i 3 menors. Aquesta discrepància pensem que està motivada pel fet que algunes d'aquestes víctimes mortals no es computen, per part de la Delegació del Govern, com a víctimes de violència de gènere en aplicació de l'article 1 de la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere, com per exemple el succés ocorregut el 2 de gener de 2015 a Elx (Alacant) on l'assassí va matar la seua exparella i la germana d'aquesta, però aquesta última no va ser comptabilitzada com a víctima de violència de gènere. Aquesta discrepància es produeix habitualment tots els anys. De fet, en 2016 en el Portal Estadístic referit es fixen 44 dones víctimes de violència de gènere i el Moviment de Dones, en canvi, en suma 53.

Considerem igualment interessant destacar les xifres de menors víctimes de violència de gènere, és a dir, filles i fills menors de 18 anys de víctimes de violència de gènere. Segons la Fitxa estadística de víctimes mortals per violència de gènere del Ministeri de Sanitat, Servicis Socials i Igualtat, en 2014 41 menors d'edat van quedar en situació d'orfanat per violència de gènere, en 2015 van pujar a 51 i en 2016 se'n van comptabilitzar 26. Però principalment cal destacar la xifra de filles i fills que van morir juntament amb les seues mares en aquests anys: 4 menors van morir en 2014, 4 també en 2015 i 1 en 2016.

A continuació, i com a claus interpretatives d'aquest tema, extraïem algunes xifres de rellevància que contextualitzen la violència de gènere a la Comunitat Valenciana, i hi aportem dades dels anys 2014, 2015 i 2016 que considerem d'interés.

Les **telefonades al telèfon 016** habilitat per a atendre situacions de violència de gènere:

Taula 2

*016. Telefonades de violència de gènere*

Any	Nombre de telefonades pertinents				
	Espanya	Comunitat Valenciana	Alacant	Castelló	València
<b>2014</b>	68.651	8.229	3.106	749	4.374
<b>2015</b>	81.992	9.819	3.823	871	5.125
<b>2016</b>	85.318	9.919	3.420	867	5.632

Portal Estadístic. Delegació del Govern per a la Violència de Gènere. Ministeri de Sanitat, Servicis Socials i Igualtat.

Sens dubte, unes altres xifres d'interés són **les ajudes econòmiques tramitades** en virtut de l'article 27 de la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere:

Taula 3

*Ajudes concedides per l'art. 27 de la Llei integral 2004*

Nombre d'ajudes concedides per l'art. 27		
Any	Espanya	Comunitat Valenciana
2014	606	82
2015	687	82
2016	473	127

Portal Estadístic. Delegació del Govern per a la Violència de Gènere. Ministeri de Sanitat, Servicis Socials i Igualtat.

D'altra banda, **les ajudes per a facilitar el canvi de residència** van ser les següents:

Taula 4

*Ajudes per a canvi de residència*

Nombre d'ajudes per a canvi de residència					
Any	Espanya	Comunitat Valenciana	Alacant	Castelló	València
2014	3.601	484	189	48	247
2015	3.632	542	222	72	248
2016	3.564	579	240	63	276

Portal Estadístic. Delegació del Govern per a la Violència de Gènere. Ministeri de Sanitat, Servicis Socials i Igualtat.

Respecte de **les concessions d'autorització de residència i treball de dones estrangeres víctimes de violència de gènere**:

Taula 5

*Concessions d'autorització de residència i treball de dones estrangeres víctimes de violència*

Nombre d'autoritzacions concedides					
Any	Espanya	Comunitat Valenciana	Alacant	Castelló	València
2014	1.328	182	55	14	113
2015	1.249	230	77	35	118
2016	911	140	51	22	67

Portal Estadístic. Delegació del Govern per a la Violència de Gènere. Ministeri de Sanitat, Servicis Socials i Igualtat.

Resulta interessant comprovar que les ajudes de **renda activa d'inserció** concedides a la Comunitat Valenciana impliquen un percentatge elevat del total d'Espanya, al voltant del 15%:

Taula 6  
*Renda activa d'inserció*

Any	Nombre d'ajudes de renda activa d'inserció				
	Espanya	Comunitat Valenciana	Alacant	Castelló	València
2014	34.550	5.399	2.201	543	2.655
2015	34.695	5.303	2.189	524	2.590
2016	33.565	5.088	2.089	487	2.512

Portal Estadístic. Delegació del Govern per a la Violència de Gènere. Ministeri de Sanitat, Servicis Socials i Igualtat.

Pel que fa al **nombre de contractes bonificats i de substitució** realitzats:

Taula 7  
*Contractes bonificats*

Any	Nombre de contractes bonificats				
	Espanya	Comunitat Valenciana	Alacant	Castelló	València
2014	725	143	49	16	78
2015	836	127	38	13	76
2016	801	136	46	9	81

Portal Estadístic. Delegació del Govern per a la Violència de Gènere. Ministeri de Sanitat, Servicis Socials i Igualtat.

Taula 8  
*Contractes de substitució*

Any	Nombre de contractes de substitució				
	Espanya	Comunitat Valenciana	Alacant	Castelló	València
2014	143	5	3	0	2
2015	171	5	1	0	4
2016	239	15	5	4	6

Portal Estadístic. Delegació del Govern per a la Violència de Gènere. Ministeri de Sanitat, Servicis Socials i Igualtat.

Una de les taules més interessants és, sens dubte, la referida al **nombre de denúncies interposades per violència de gènere i el seu origen**:

Taula 9  
*Denúncies per violència de gènere*

Any	Origen de la queixa	Nombre de reclamacions				
		Espanya	Comunitat Valenciana	Alacant	Castelló	València
<b>2014</b>	Presentades directament per la víctima	9.769	846	279	3	564
	Presentades directament per familiars	651	29	21	0	8
	Atestats policials-amb denúncia familiar	78.758	8.768	3.595	1.034	4.139
	Atestats policials- amb denúncia familiar	1.421	225	82	29	114
	Atestats policials - per la intervenció policial directa	18.984	3,678	1.428	158	2.092
	Part de la lesions	15.029	2,796	904	284	1.608
	Servicis assistència- tercers en general	2.130	293	46	3	244
	<b>Total</b>	<b>126.742</b>	<b>16.635</b>	<b>6,355</b>	<b>1.511</b>	<b>8.769</b>
<b>2015</b>	Presentades directament per la víctima	5.238	680	187	22	471
	Presentades directament per familiars	1.504	361	261	0	100
	Atestats policials- amb denúncia víctima	83.667	9.279	3.992	1153	4.134
	Atestats policials- amb denúncia familiar	1.595	142	45	8	89
	Atestats policials- amb intervenció policial directa	20.131	3.879	1212	69	2.598
	Part de lesions	14.575	2.472	931	271	1.270
	Servicis assistència- tercers en general	2.483	581	132	2	447
	<b>Total</b>	<b>129.193</b>	<b>17.394</b>	<b>6.760</b>	<b>1.525</b>	<b>9.109</b>
<b>2016</b>	Presentada directament per la víctima	3.633	463	105	5	353
	Presentada directament per familiars	239	33	14	0	19
	Atestats policials-amb denúncia víctima	71.963	10.790	4.618	1,224	4.948
	Atestats policials-amb denúncia familiar	1.240	179	56	15	108
	Atestats policials - per intervenció policial directa	17.713	4.821	1.644	146	3.031
	Part de la lesions	10.979	2.432	973	238	1221
	Servicis assistència-tercers en general	2,871	713	86	4	623
	<b>Total</b>	<b>108.638</b>	<b>19.431</b>	<b>7.496</b>	<b>1632</b>	<b>10.303</b>



Destaquem en la taula següent les xifres relatives al **nombre d'ordres de protecció**, amb distinció de les iniciades a instància de la víctima mateixa d'aquelles impulsades per terceres persones i pel Ministeri Fiscal.

Taula 10  
*Ordres de protecció*

		Nombre d'ordres de protecció				
Any	Iniciació de l'ordre	Espanya	Comunitat Valenciana	Alacant	Castelló	València
<b>2014</b>	A instància de la víctima	31.826	3.761	1642	426	1,693
	D'altres persones	125	31	11	19	1
	Del Ministeri Fiscal	1009	228	132	17	79
	D'ofici	205	48	6	3	39
	De l'administració	2	0	0	0	0
	<b>Total</b>	<b>33.167</b>	<b>4.068</b>	<b>1,791</b>	<b>465</b>	<b>1812</b>
<b>2015</b>	A instància de la víctima	33.843	3.992	1,633	372	1987
	D'altres persones	125	12	1	8	3
	Del Ministeri Fiscal	1.689	191	93	6	92
	D'ofici	634	183	115	0	68
	De l'Administració	1	0	0	0	0
	<b>Total</b>	<b>36.292</b>	<b>4.378</b>	<b>1842</b>	<b>386</b>	<b>2,150</b>
<b>2016</b>	A instància de la víctima	35,500	4.252	1.700	378	2,174
	D'altres persones	132	28	5	19	4
	Del Ministeri Fiscal	1811	209	69	35	105
	D'ofici	506	128	50	1	77
	De l'Administració	9	0	0	0	0
	<b>Total</b>	<b>37.958</b>	<b>4.617</b>	<b>1824</b>	<b>433</b>	<b>2.360</b>

Pel que fa al seguiment integral dels casos de violència de gènere i la valoració consegüent del **grau de risc detectat**:

Taula 11

Sistema de seguiment integral en els casos de violència de gènere

		Nombre de casos que cal tindre en compte en el sistema de seguiment integral en els casos de violència de gènere				
Any	Grau de risc	Espanya	Comunitat Valenciana	Alacant	Castelló	València
2014	No apreciat	36.452	5.978	2.648	535	2.795
	Baix	13.092	1708	933	139	636
	Mitjà	2.820	411	249	23	139
	Alt	116	20	15	1	4
	Extrem	8	0	0	0	0
	<b>Total</b>		<b>52.488</b>	<b>8.117</b>	<b>3.845</b>	<b>698</b>
2015	No apreciat	35.392	5.896	2.561	526	2.809
	Baix	13.576	1894	978	153	763
	Mitjà	2.930	460	243	33	184
	Alt	100	15	9	0	6
	Extrem	7	1	1	0	0
	<b>Total</b>		<b>52.005</b>	<b>8.266</b>	<b>3.792</b>	<b>712</b>
2016	No s'aprecia	29.668	4.859	2.198	393	2.268
	Sota	19.004	2.908	1263	271	1374
	Mitjà	3.783	504	248	48	208
	Alta	169	17	9	2	6
	Final	11	0	0	0	0
	<b>Total</b>		<b>52.635</b>	<b>8.288</b>	<b>3.718</b>	<b>714</b>

Portal Estadístic. Delegació del Govern per a la Violència de Gènere. Ministeri de Sanitat, Servicis Socials i Igualtat.

Quant als **dispositius electrònics de seguiment**:

Taula 12

Dispositius electrònics de seguiment. Dispositius actius

Nombre de dispositius actius *					
Any	Espanya	Comunitat Valenciana	Alacant	Castelló	València
2014	716	102	34	2	66
2015	797	128	40	5	83
2016	884	117	34	8	75

Portal Estadístic. Delegació del Govern per a la Violència de Gènere. Ministeri de Sanitat, Servicis Socials i Igualtat.

\* Al desembre de l'any considerat.

I, per acabar, les **usuàries del Servei Telefònic d'Atenció i Protecció a les Víctimes de Violència de Gènere (ATENPRO)** són:

Taula 13

*Usuàries ATENPRO (Servei Telefònic d'Atenció i Protecció a les Víctimes de la Violència de Gènere)*

Nombre d'usuàries d'ATENPRO					
Any	Espanya	Comunitat Valenciana	Alacant	Castelló	València
2014	10.502	1886	667	275	944
2015	10.887	2.029	721	259	1,049
2016	11.464	2.119	726	264	1.129

Portal Estadístic. Delegació del Govern per a la Violència de Gènere. Ministeri de Sanitat, Servicis Socials i Igualtat.

### 1.2.2 Les idees

El pas de temps sempre dona una perspectiva diferent de les situacions viscudes i, en alguns casos, serveix per a reassignar la necessitat d'avançar més i més ràpidament en determinades qüestions que ens semblaven greus i que hui són ja dramàtiques.

La relació de desigualtat que es planteja en moltes relacions de parella entre homes i dones deriva en abusos, maltractaments i violència sobre elles, de manera que hui constitueix un greu problema social. L'Administració autonòmica i, en alguns casos la local, ha creat i ha perfilat recursos i servicis per a atendre les dones en les seues necessitats de protecció i atenció al llarg d'aquests últims anys.

La dona que abandona la llar fugint amb el que porta al damunt i amb el seu fill o filla als braços, aquella que gosa denunciar en una comissària a la nit, la que encerta a polsar d'amagat el publicitat número de telèfon i contacta amb un servici d'informació, la que ingressa a l'hospital i només amb la mirada indica el que acaba de viure... totes elles mereixen la nostra màxima atenció, dedicació i compromís.

Els recursos, els servicis, les prestacions, les ajudes, etc. hui vigents mereixen que situem sobre ells una lupa d'augment i ens acostem amb objectivitat i calma, a través del coneixement pròxim i amb la col·laboració de les treballadores, gestores i de les usuàries mateixes, per a concloure sobre aqueixes experiències en una millora de model que satisfaga, en especial, les dones que en aquests punts han de trobar ajuda, confort, estímul, conscienciació, empoderament, capacitat de reacció i felicitat personal.

Reiteradament, professionals en l'atenció a aquestes dones insisteixen en el fet que, després de quasi vint anys de reformes en aquests servicis i recursos, les iniciatives han sigut nombroses (v.gr. jutjats de maltractaments, de violència contra la dona, ordres de protecció, lleis integrals, tipificació específica de la violència de gènere, videoconferència en les declaracions, etc.) i falta molt de camí per recórrer mentre continuen produint-se aquests assassinats, assetjaments, maltractaments i pors; o mentre no sàpiguen totes les

dones que el sistema les protegirà i que ho farà amb eficàcia. Per exemple, la dona víctima haurà de poder controlar el seu procediment després de la denúncia, ha de saber sobre els seus drets, que pot accedir a un judici a porta tancada o que pot declarar per videoconferència o que sempre el tracte ha de ser respectuós, professional, individualitzat, etc.; i és que ens trobem davant d'una violència distinta i amb moltes qüestions pendents a pesar dels avanços: la necessària ruptura del silenci, perquè la majoria de les agressions encara no es denuncien, garantir la seguretat d'aquelles persones que s'atreveixen a denunciar, evitar la victimització secundària, treballar en la reparació del dany a les víctimes, etc. Totes aqueixes idees, i les que desenvoluparem en les pàgines següents, han de trobar acomodament en els recursos i les prestacions posats a disposició de les dones que experimenten violència de gènere de la seua parella o exparella.

Malgrat que hem sospesat aquestes reflexions que han guiat la nostra actuació després de l'obertura de la queixa d'ofici, hi hem detectat que fins i tot en la definició d'idees i expressions s'ha evolucionat i hi ha un dèficit de precisió.

Respecte de la mateixa definició de **violència de gènere**:

L'ONU, en la seua Declaració sobre l'Eliminació de la Violència sobre les Dones, aprovada el 20 de desembre de 1993, establia en l'article 1 que:

(...) a l'efecte de la present Declaració, per «violència contra la dona» s'entén tot acte de violència basat en la pertinença al sexe femení que tinga o puga tindre com a resultat un dany o patiment físic, sexual o psicològic per a la dona, com també les amenaces d'aquests actes, la coacció o la privació arbitrària de la llibertat, tant si es produeixen en la vida pública com en la vida privada.

I en l'article 2 es concreta més i s'hi indica que comprén els actes següents:

- a) La violència física, sexual i psicològica que es produïska en la família, inclosos els maltractaments, l'abús sexual de les xiquetes en la llar, la violència relacionada amb la dot, la violació pel marit, la mutilació genital femenina i altres pràctiques tradicionals nocives per a la dona, els actes de violència perpetrats per altres membres de la família i la violència relacionada amb l'explotació;
- b) La violència física, sexual i psicològica perpetrada dins de la comunitat en general, inclosa la violació, l'abús sexual, l'assetjament i la intimidació sexuals en el treball, en institucions educacionals i en altres llocs, el tràfic de dones i la prostitució forçada;
- c) La violència física, sexual i psicològica perpetrada o tolerada per l'Estat, onsevulga que ocorrega.

Per la seua banda, en la Conferència Mundial sobre la Dona, duta a terme en 1995 a Pequín, es va definir també el terme «violència contra la dona» així com les formes d'aquesta violència, incloent-hi qüestions relatives a: avortaments i esterilitzacions forçoses, infanticidi de les xiquetes i determinació prenatal del sexe, violència exercida sobre grups de dones (immigrants, indígenes...) així com actes o amenaces de violència, ja siguen actes que ocorren en la llar o en la comunitat, o actes perpetrats o tolerats per l'Estat, que en definitiva infonen por i inseguretat en la vida de les dones i impedeixen assolir la igualtat, el desenvolupament i la pau.

En la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere, es defineix el terme en l'article 1, apartats 1 i 3, amb aquestes paraules:

1. La present llei té com a objectiu actuar contra la violència que, com a manifestació de la discriminació, la situació de desigualtat i les relacions de poder dels homes sobre les dones, s'exerceix sobre aquestes per part dels qui siguen o hagen sigut els seus cònjuges o dels qui estiguen o hagen estat lligades a elles per relacions semblants d'afectivitat, fins i tot sense convivència. (...)

3. La violència de gènere a què es refereix la present llei comprén tot acte de violències físiques i psicològiques, incloses les agressions a la llibertat sexual, les amenaces, les coaccions o la privació arbitrària de llibertat.

Per la seua banda, la Llei 7/2012, de 23 de novembre, de la Generalitat, integral contra la violència sobre la dona en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, desenvolupa en tres articles el contingut de la «violència de gènere»:

#### Article 1. Objecte de la llei

És objecte de la present llei l'adopció de mesures integrals per a l'eradicació de la violència sobre la dona, en l'àmbit competencial de la Generalitat, i oferir protecció i assistència tant a les dones que en són víctimes com als seus fills i filles menors i/o persones subjectes a la seua tutela o acolliment, així com les mesures de prevenció, sensibilització i formació amb la finalitat d'implicar a tota la societat de la Comunitat Valenciana.

#### Article 2. Concepte de la violència sobre la dona

Als efectes d'aquesta llei, s'entén per violència sobre la dona tot comportament d'acció o omissió pel qual un home infligeix en la dona danys físics, sexuals i/o psicològics, basat en la pertinença d'aquesta al sexe femení, com a resultat de la situació de desigualtat i de les relacions de poder dels homes sobre les dones; així com les amenaces d'aquests actes, la coacció o la privació arbitrària de llibertat, tant si es produeixen en la vida pública com en la privada.

#### Article 3. Manifestacions de la violència sobre la dona

En particular, i sense caràcter exclouent, la violència sobre la dona s'emmarca dins de les manifestacions següents:

1. La violència física: tota conducta que, directament o indirectament, estiga dirigida a ocasionar dany o patiment físic sobre la dona que pugua produir lesions com a eritemes, erosions, ferides, hematomes, cremades, esquinços, luxacions, fractures o qualsevol altre maltractament que atempte contra la seua integritat física, amb resultat o risc de lesió o mort.

2. La violència psicològica: tota conducta que atenta contra la integritat psíquica i emocional de la dona, mitjançant amenaces, insults, humiliacions, coaccions, menyspreu del valor personal o dignitat, exigència d'obediència, aïllament social, culpabilització i privació de llibertat. Així mateix, es considera violència psicològica tota conducta dirigida a provocar danys a béns de la víctima, amb l'objecte d'infligir por o temor en aquesta.

3. La violència sexual: totes aquelles conductes tipificades com a delictes contra la llibertat i indemnitat sexual de la dona. En general, tots els actes de naturalesa sexual forçada per l'agressor, o consentida per abús d'una situació de prevalença o poder per part de l'agressor sobre la víctima, o no consentida per aquesta, amb independència

que aquell tinga o no relació conjugal, de parella afectiva, de parentiu o laboral amb la víctima.

4. Violència econòmica: es considera violència econòmica, als efectes d'aquesta llei, tota aquella limitació, privació no justificada legalment o discriminació en la disposició dels seus béns, recursos patrimonials o drets econòmics, compresos en l'àmbit de convivència de la parella o en els casos de ruptura de la relació.

5. Mutilació genital femenina o altres pràctiques tradicionals i/o culturals nocives o perjudicials per a les dones. Tracta de dones i xiquetes: s'entén aquesta com la captació, el transport, el trasllat, l'acollida o la recepció de dones, recorrent a l'amenaça o a l'ús de la força o altres formes de coacció, amb finalitats d'explotació sexual.

Dues consideracions respecte de les diferents definicions de violència de gènere:

- 1.- Només es consideren punibles les agressions perpetrades pels homes.
- 2.- La definició de violència de gènere expressada en la LO1/2004, i que desplega totes les mesures previstes, especialment les del títol IV referent a la tutela penal i les del títol V sobre tutela judicial, i que preveu els jutjats de violència sobre la dona, és més restrictiva i/o necessita de més interpretació que la resta de les definicions utilitzades en lleis d'àmbit autonòmic, com la Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista de la Generalitat de Catalunya; la Llei 11/2007, de 27 de juliol, gallega per a la prevenció i el tractament integral de la violència de gènere, o fins i tot la Llei 7/2012 de la Generalitat Valenciana.

Això planteja d'entrada la dificultat, en les lleis autonòmiques, de no poder aplicar-se amb l'amplitud desitjada la tutela judicial efectiva, amb els instruments específics (els jutjats de violència sobre la dona, la fiscalia especialitzada...) en excedir aqueixes definicions allò que hi ha previst en la LO 1/2004.

En una altra idea en què es produeixen diferències d'interpretació i de contingut és en **«l'acreditació de les situacions de violència»**.

En la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere, en l'article 23 (capítol II referent a drets laborals i prestacions de la Seguretat Social), s'indica que:

Les situacions de violència que donen lloc al reconeixement dels drets regulats en aquest capítol s'acreditaran amb l'ordre de protecció a favor de la víctima i excepcionalment, serà títol d'acreditació d'aquesta situació, l'informe del Ministeri Fiscal que indique l'existència d'indicis que la demandant és víctima de violència de gènere fins que es dicte l'ordre de protecció

Aquesta acreditació s'aplica també als drets econòmics (ajudes socials) previstos en l'article 27.

En la Llei 7/2012, de 23 de novembre, integral contra la violència sobre la dona en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, és l'article 9 el que es refereix a l'acreditació de la violència sobre la dona en aquests termes:

1. Constitueixen mitjans de prova per a l'acreditació i la prestació de cobertures garantides en aquesta llei qualsevol resolució judicial que reconega, encara que només siga de forma indiciària o incidental, l'existència d'un acte de violència sobre la dona previst en aquesta llei.
2. Excepcionalment, en absència de la resolució judicial indicada en l'apartat 1 del present article, i mentre es dicte aquesta en el sentit indicat, serà suficient l'informe del Ministeri Fiscal del contingut del qual es desprenga que hi ha indicis que la demandant és víctima d'aquesta violència.
3. Amb el mateix caràcter d'excepcionalitat, podran exercir-se els drets en què així es determine expressament amb l'única acreditació de la presentació de l'atestat policial o inclús del certificat acreditatiu d'atenció especialitzada per un organisme públic competent en matèria de violència sobre la dona.

No obstant això, la Llei 11/2007, de 27 de juliol, gallega per a la prevenció i el tractament integral de la violència de gènere es refereix a l'acreditació d'una forma més àmplia amb aquests termes en l'article 5:

Als efectes de la present llei, la situació de violència s'acreditarà per qualsevol de les formes següents:

- a) Certificat de l'ordre de protecció o de la mesura cautelar, o testimoni o còpia autenticada per la secretària o el secretari judicial de la pròpia ordre de protecció o de la mesura cautelar.
- b) Sentència de qualsevol ordre jurisdiccional que declare que la dona va patir violència en qualsevol de les modalitats definides en la present llei.
- c) Certificat i/o informe dels servicis socials i/o sanitaris de l'Administració pública autonòmica o local.
- d) Certificat dels servicis d'acollida de l'Administració pública autonòmica o local.
- e) Informe del Ministeri Fiscal que indique l'existència d'indicis de violència.
- f) Informe de la Inspecció de Treball i de la Seguretat Social.
- g) Qualsevol altres que s'establisquen reglamentàriament.

I en la Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista de la Comunitat Autònoma de Catalunya, el seu article 33 amplia més si és possible les possibilitats de l'acreditació:

1. A l'efecte de l'accés als drets de reparació establits en aquest capítol, constitueixen mitjans de prova qualificats per a la identificació de les situacions de violència masclista:
  - a) La sentència de qualsevol ordre jurisdiccional, encara que no haja adquirit fermesa, que declare que la dona ha patit alguna de les formes d'aquesta violència.

- b) L'ordre de protecció vigent.
- c) El de la Inspecció de Treball i Seguretat Social.

2. En absència d'algun dels mitjans establits per l'apartat 1, són mitjans específics d'identificació de les situacions de violència masclista, sempre que expressen l'existència d'indicis que una dona l'ha patida o està en risc versemblant de patir-la:

- a) Qualsevol mesura cautelar judicial de protecció, seguretat o assegurament vigent.
- b) L'elaborat per les forces i cossos de seguretat que han presenciats directament alguna manifestació de violència masclista.
- c) El del Ministeri Fiscal.
- d) L'informe mèdic o psicològic elaborat per una persona professional col·legiada, en el qual conste que la dona ha sigut atesa en algun centre sanitari per causa de maltractament o agressió masclista.
- e) El dels servicis públics amb capacitat d'identificació de les situacions de violència masclista. Es reconeix aquesta capacitat als servicis socials d'atenció primària, als servicis d'acollida i recuperació, als servicis d'intervenció especialitzada i a les unitats especialitzades dins de les forces i cossos de seguretat.
- f) El de l'Institut Català de les Dones.
- g) Qualsevol altre mitjà establert per disposició legal.

Les diferents legislacions autonòmiques referenciades confirmen, de manera efectiva, l'ampliació de mitjans d'acreditació de la situació de violència de gènere, a l'efecte d'accedir als drets previstos en aquestes normatives.

La majoria d'estudis sobre la violència de gènere parlen sobre el fet que les dones que denuncien són la punta de l'iceberg del fenomen de la violència de gènere.

Així mateix, les dades corroboren que la majoria de les víctimes de violència de gènere no han denunciat la seua situació. I açò ha de propiciar una reflexió. Els poders públics tenen l'obligació de posar tots els mitjans perquè dones i menors víctimes de violència de gènere confien que aquells els garantiran el seu dret a la vida i la integritat física i moral, però també a possibilitar la seua pròpia autonomia i capacitat de decisió. I en açò últim té gran importància l'accés als drets socials.

Si l'acreditació de la situació de violència no passa de forma exclusiva per l'existència d'un ordre de protecció i/o excepcionalment per l'informe de fiscalia, s'inicia des dels dispositius d'atenció un procés d'acompanyament a la dona, amb ajudes concretes i certes (econòmica, habitatge, suport emocional...), l'objectiu del qual és la recuperació de l'autonomia i empoderament de les dones víctimes de violència.

### **1.2.3 Metodologia seguida en aquesta investigació**

Una part d'aquesta investigació s'ha fet amb la gran ajuda d'expertes universitàries que van sistematitzar les actuacions que havíem de dur a terme per a complir els nostres objectius. El disseny d'una investigació respon, justament, a aquell que és el seu objectiu



principal. María Ángeles Cea d'Ancona (2001) és qui afegeix a la classificació de dissenys, fonamentada en els objectius de l'estudi, el disseny avaluador. Seguint la definició de Babbie (1992) sobre investigació avaluadora, s'estaria davant d'un propòsit d'estudi més aviat que davant d'un mètode d'investigació específic. Així, es configura com una forma d'investigació aplicada definida per «l'aplicació sistemàtica de procediments d'investigació social per a assegurar la conceptualització, el disseny i la realització i utilitat de programes d'intervenció social» (Rossi i Freeman, 1991: 5).

El disseny avaluador busca «l'aplicació de procediments d'investigació (estratègies, tècniques), de manera sistemàtica i rigorosa. Amb això es pretén aconseguir conclusions (vàlides i fiables) sobre l'efectivitat del programa (o conjunt d'activitats específiques) l'actuació del qual s'avalua» (Cea d'Ancona, 2001: 110).

Les referències bibliogràfiques consultades identifiquen aquest informe com un estudi els objectius del qual són descriptius i avaluadors, per la qual cosa es classifica com un disseny d'investigació complex, perquè tracta objectius de divers rang en consonància amb les diverses etapes del seu desenvolupament.

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana ha utilitzat la triangulació metodològica entre mètodes (Cea d'Ancona, 2001: 51). L'objectiu que es persegueix amb la triangulació és, igualment, comprovar la validesa i la fiabilitat de la informació que primerament s'ha obtingut (en les diverses etapes per a l'avaluació i la qualitat de la formació), perquè així s'assoleix més precisió que l'obtinguda mitjançant l'aplicació d'una única realitat social.

Les actuacions que hem desenvolupat i que es recullen en els diversos capítols d'aquest informe són les següents:

- a) Revisió dels antecedents existents en el Síndic de Greuges recollits en l'Informe realitzat en 2005 sobre aquesta matèria, als quals ja ens hem referit en aquesta introducció.
- b) Sol·licitud d'informes a les diverses administracions públiques. El nostre objectiu era saber quin era l'abast de la implicació i capacitat de reacció de cadascuna, i els mitjans humans i materials dedicats a la lluita contra la violència de gènere. Així, hem sol·licitat informes, no sols a cada conselleria de la Generalitat, sinó també a les tres diputacions provincials, i a través d'aquestes hem demanat dades dels ajuntaments amb menys de 20.000 habitants, i directament als ajuntaments de més de 20.000 habitants. El contingut d'aquesta informació detallada ens aporta una visió instantània del mapa institucional que s'ocupa d'aquest greu problema.
- c) Visites als centres de la xarxa d'assistència social integral que atenen dones víctimes de violència de gènere a la Comunitat Valenciana i recollida de dades, d'àmbit general i singular, sobre la tipologia i les característiques de cadascun.
- d) Entrevistes a les usuàries dels centres visitats i emplenament d'una enquesta individual anònima sobre la seua situació personal actual i antecedents, sobre el centre en què es troben i les seues opinions. A aquesta enquesta es va afegir una taula de preguntes valoratives en relació amb la vivència personal del maltractament i les seues percepcions.

- e) Realització d'una jornada de treball amb les persones integrants dels equips dels centres visitats, com també amb responsables del Col·legi d'Advocats d'Alacant vinculats al torn d'ofici sobre violència de gènere, representants de la Plataforma Feminista d'Alacant i un tècnic especialitzat d'un ajuntament de grandària poblacional mitjana. En aquest fòrum es van avançar algunes de les primeres impressions obtingudes pel personal tècnic del Síndic que realitza aquest informe, que ha estat coordinat per l'adjunt primer del Síndic, es van confrontar amb les opinions de totes les tècniques i es van aclarir situacions descrites i es van reforçar idees i propostes.
- f) Visita a la Delegació del Govern d'Espanya a la Comunitat Valenciana per a reunir-nos amb personal de les Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat, a través de la Unitat de Coordinació sobre Violència sobre la Dona de la Delegació del Govern. Tot i ser conscients de la falta de competència del Síndic de Greuges sobre aquests organismes, vam entendre oportú obrir un intercanvi d'idees amb el personal d'aquestes institucions per a aclarir determinades apreciacions que sorgien al llarg de la investigació i per a conèixer les accions que desenvolupen i els seus mètodes.

#### **1.2.4 Els objectius**

Tot i que ja els hem avançat al llarg d'aquesta introducció, podríem resumir els objectius d'aquest informe en el següents:

- Unificar tota la informació que ens permeta conèixer la situació real dels dispositius d'atenció a les dones i als seus fills i filles, víctimes de violència de gènere.
- Avaluar les respostes de les diverses administracions implicades, ja siguen d'àmbit local, provincial o autonòmic, en l'atenció a les dones víctimes de maltractament en les seues relacions afectives.
- Proposar, a través de recordatoris, recomanacions o suggeriments, a totes les administracions públiques que tenen competències respecte d'això, aquelles mesures o línies d'actuació que es consideren necessàries per a una atenció de millor qualitat, eficiència i completa a les víctimes de violència de gènere.

Ens disposem, doncs, a detallar cadascuna de les accions que hem emprés en aquest treball que ha permés al Síndic de Greuges acostar-se més a tots i a totes les professionals que treballen en els diversos servicis socials i, especialment, a les dones que han patit violència de gènere, amb la intenció de millorar les accions que es desenvolupen en benefici seu.

## **2 Marc competencial, legislatiu i coordinació interinstitucional**

### **2.1 Estatal**

#### **2.1.1 Antecedents**

L'Institut de la Dona i per a la Igualtat d'Oportunitats fa un recorregut explicatiu des de la seua pròpia pàgina web aclaridor sobre els recents orígens de les competències i de la legislació sobre la violència de gènere que ens pot servir de perfecta guia en aquest apartat, i reproduïm part dels seus continguts.

El naixement de l'Institut de la Dona, en 1983, va significar el començament d'una política institucional clau que es concretaria en successius plans per a la igualtat d'oportunitats de les dones (PIOM), encaminats a eliminar les diferències per raons de sexe i afavorir que les dones no foren discriminades en la societat. Els successius plans d'igualtat van comportar la creació d'uns marcs referencials que assenyalaven els objectius que calia complir per part de tots els agents implicats i que, per tant, exigien la realització d'un seguiment durant el seu període de vigència.

El I Pla per a la Igualtat d'Oportunitats de les Dones, PIOM 1988-1990, es va presentar al consell de ministres al setembre de 1987 i va representar una estratègia política per a millorar la situació social de les dones a través de 120 mesures agrupades en sis àrees: Igualtat en l'Ordenament Jurídic; Família i Protecció Social; Educació i Cultura; Ocupació i Relacions Laborals; Salut; i Cooperació internacional i Associacionisme. Aquest primer pla es va realitzar seguint el model dels programes per a la igualtat d'oportunitats entre homes i dones que ens havien precedit en alguns països de la Comunitat Europea, a la qual Espanya es va incorporar en 1986. Es van aprovar en total quatre plans, que es van implantar al llarg dels tres anys següents 1993-1995, 1997-2000 i 2003-2006.

L'any 2007 va ser aprovada la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes, i va implicar un punt d'inflexió en les polítiques d'igualtat a Espanya.

El text d'aquesta Llei orgànica insisteix en la necessitat d'una acció normativa per a combatre totes les manifestacions de discriminació per raó de sexe que tenen lloc en la majoria dels àmbits de la nostra realitat social, política, econòmica i cultural. Aquesta idea generalista de la llei es manifesta en el seu àmbit d'aplicació que, tal com queda formulat en l'article 2, s'estén a tota persona, física o jurídica (ja siga aquesta d'índole pública o privada) que es trobe o actue en territori espanyol, amb independència de la seua nacionalitat, domicili o residència.

L'article 17 d'aquesta Llei estableix que:

El Govern, en les matèries que siguen competència de l'Estat, aprovarà periòdicament un Pla Estratègic d'Igualtat d'Oportunitats, que inclourà mesures per a assolir l'objectiu d'igualtat entre dones i homes i eliminar la discriminació per raó de sexe.

Va ser aprovat el Primer Pla Estratègic d'Igualtat d'Oportunitats entre dones i homes per al període 2008-2011 i actualment està finalitzant el segon (2014-2016).

L'Institut de la Dona va impulsar, paral·lelament a la lluita per la igualtat, els plans específics per a eradicar la violència contra les dones, i així l'any 1998 es va aprovar el I Pla d'Acció contra la Violència Domèstica (1998-2000), seguit del II Pla Integral contra la Violència Domèstica (2001-2004). Sense obviar la implementació de plans més específics com ara el Pla Nacional de Sensibilització i Prevenció de la Violència de Gènere 2007-2008, el Pla d'Atenció i Prevenció de la Violència de Gènere en Població Estrangera Immigrant 2009-2013 o el Pla Integral contra el Tràfic d'Éssers Humans amb Finalitats d'Explotació Sexual 2009-2012.

## 2.1.2 Legislació

Segons recull el document *Estratègia Nacional per a l'Eradicació de la Violència contra la Dona 2013-2016* del Ministeri de Sanitat, Servicis Socials i Igualtat:

En l'actualitat, el nostre país disposa d'una àmplia relació de normes que preveuen, des d'un punt de vista integral, la persecució i l'eliminació de qualsevol forma de violència exercida sobre la dona en general i de la violència de gènere en particular, des d'un enfocament penal, processal, assistencial, policial, civil, administratiu, educatiu, laboral, sanitari -entre d'altres-, a fi de protegir i donar suport a la recuperació de la dona que ha patit la violència i promoure en la societat els canvis necessaris per a previndre, rebutjar-la i ubicar-la més enllà de l'esfera privada erigint-la en un problema social.

El marc normatiu espanyol parteix, en virtut del principi de supremacia de la Constitució, del que preveu el títol I de la Norma Fonamental, en què es recull la taula de drets fonamentals, i fa expressa menció de la igualtat de sexes (article 14), el dret a la vida, a la integritat física i moral, sense submissió a tortura ni a penes o tractes inhumans o degradants (article 15), el dret a la llibertat i la seguretat (article 17) i el dret a la intimitat personal i familiar (article 18). Aquests drets vinculen a tots els poders públics, conforme estableix l'article 53.1 de la Constitució.

Legislativament, destaquen les successives modificacions del Codi Penal, la legislació processal i altres normes de la importància de la Llei orgànica 3/1989, de 21 de juny, d'actualització del Codi Penal, que va introduir el delictes de violència habitual en l'article 425; la Llei orgànica 11/2003, de 29 de setembre, de mesures concretes en matèria de seguretat ciutadana, violència domèstica i integració social que va portar la violència habitual a l'article 173 del Codi Penal, i va introduir per primera vegada el «delictes de maltractament ocasional» en l'article 153. Així mateix, la Llei orgànica 15/2003, de 25 de novembre, de reforma del Codi Penal que va establir, amb caràcter imperatiu, la pena de prohibició d'aproximació en tots els delictes contra la violència sobre la dona i domèstica.

És d'indubtable importància la Llei 27/2003, de 31 de juliol, reguladora de l'Ordre de protecció de les víctimes de la violència domèstica, que unifica els diversos instruments de protecció dirigits a les víctimes de delictes i faltes de violència domèstica i de gènere, atorgant la protecció mitjançant un procediment judicial ràpid i senzill i coordinant una acció cautelar de naturalesa civil i penal que garanteix a la víctima la permanència en el seu domicili, i facilita que una mateixa resolució judicial dispose conjuntament tant les mesures restrictives de la llibertat de l'agressor per a impedir la seua nova aproximació a la víctima, com les orientades a proporcionar seguretat, estabilitat i protecció jurídica a la persona agredida i a la seua família.

Una altra fita singular va ser la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere, que segons el document citat, va ser «aprovada a fi d'oferir una resposta integral i multidisciplinària contra la violència de gènere, crear els jutjats de violència sobre la dona i adoptar tota una sèrie de mesures que impliquen des de l'àmbit penal a l'educatiu, sanitari, social, policial, judicial i de mitjans de comunicació».

Posteriorment, es va aprovar el Reial decret 1452/2005, de 2 de desembre, pel qual es regula l'ajuda econòmica establida en l'article 27 de la citada anteriorment Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre; i el Reial decret 1917/2008, de 21 de novembre, pel qual s'aprova el programa d'inserció sociolaboral per a dones víctimes de violència de gènere.

La Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes, fixaria com a criteris generals d'actuació dels poders públics: l'adopció de les mesures necessàries per a l'eradicació de la violència de gènere, la violència familiar i totes les formes d'assetjament sexual i assetjament per raó de sexe, i la consideració de les singulars dificultats en què es troben les dones de col·lectius d'especial vulnerabilitat com són les que pertanyen a minories, les dones migrants, les xiquetes, les dones amb discapacitat, les dones majors, les dones vídues i les dones víctimes de violència de gènere, per a les quals els poders públics podran adoptar, igualment, mesures d'acció positiva.

Per la rellevància que té en l'àmbit de la protecció a les dones estrangeres és necessari mencionar la Llei orgànica 2/2009, d'11 de desembre, de reforma de la Llei orgànica 4/2002, de 14 de gener, sobre drets i llibertats a Espanya, que va modificar l'article 19 en relació a la reagrupació familiar i va introduir l'article 31 bis per a facilitar l'obtenció del permís de residència de les dones estrangeres irregulars víctimes de violència de gènere.

La Llei orgànica 5/2010, de 22 de juny, modifica la Llei orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi Penal, introdueix un nou títol «Del tràfic d'éssers humans», que modifica els articles relatius a la definició de les penes accessòries d'inhabilitació per a l'exercici de la pàtria potestat i la de privació de pàtria potestat, així com la possibilitat de substitució de la pena de presó per la de localització permanent.

Altres avanços van vindre de la mà de la Llei orgànica 10/2011, de 27 de juliol, per la qual es modifiquen els articles 31 bis i 59 bis de la Llei orgànica 4/2002, de 14 de gener, sobre drets i llibertats a Espanya; i, més recentment, el Reial decret llei 3/2013, de 22 de febrer, pel qual es modifica el règim de les taxes en l'àmbit de l'Administració de justícia i el sistema d'assistència jurídica gratuïta, en el qual es reconeix el benefici a l'assistència jurídica gratuïta, universalment i amb independència dels seus recursos econòmics, a totes les víctimes de violència de gènere i tracta de sers humans.

Des de la fi de 2014 i al llarg de 2015, s'han aprovat diverses reformes en matèria penal (substantiva i processal) amb incidència en matèria de violència de gènere, com ara la Llei orgànica 1/2014, de 13 de març, de modificació de la Llei orgànica 6/1985, d'1 de juliol, del poder judicial; la Llei 23/2014, de 20 de novembre, de reconeixement mutu de resolucions penals en la Unió Europea; la Llei orgànica 7/2014, de 12 de novembre, sobre intercanvi d'informació d'antecedents penals i consideració de resolucions judicials penals en la Unió Europea; la Llei orgànica 1/2015, de 30 de març, per la qual es modifica la Llei orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi Penal; la Llei 4/2015, de 27 d'abril,

de l'estatut de la víctima, la Llei orgànica 7/2015, de 21 de juliol, per la qual es modifica la Llei orgànica 6/1985, d'1 de juliol, del poder judicial, així com la Llei orgànica 8/2015, de 22 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i a l'adolescència.

Tot aquest cos legislatiu nacional ha configurat una carcassa fèrria en què poder acoblar iniciatives, recursos, prestacions, accions, etc. que permeten una millor atenció i protecció a les dones víctimes de violència de gènere. De fet, com veurem, les crítiques en aquest tema no es dirigeixen cap a una falta per part del legislador sinó cap a l'executiu en les diverses administracions per la seua incapacitat, en uns casos, o impossibilitat, en d'altres, per a desenvolupar, executar i aplicar el que aprova.

## **2.2 Comunitat Valenciana**

### **2.2.1 Antecedents**

A partir de l'aprovació de la Llei orgànica 5/1982, d'1 de juliol, d'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, en què es preveu la competència exclusiva sobre «promoció de la dona» (art. 31. apartat vint-i-sis), aquesta ha sigut exercida pel Govern de la Generalitat assumint progressivament i expansivament tots els seus vessants. En l'actualitat depenen de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, en concret de l'Institut de les Dones, amb rang de Direcció General.

Les primeres eines per a implementar aquestes polítiques van ser els plans d'igualtat, dels quals el primer va ser aprovat el primer l'any 1997 i l'últim per al període 2011-2014. En aquests s'incloua un capítol específic sobre l'eradicació de la violència contra les dones.

A partir de 2001, i amb la voluntat de configurar-se com una estratègia vertebradora de les polítiques contra la violència de gènere impulsades per les conselleries amb competència en la matèria, es va aprovar el I Pla de Mesures per a Combatre la Violència contra les Dones 2001-2004, i es va aprovar per al període 2005-2008 el II Pla de Mesures, i l'últim va ser aprovat per al període 2010-2013.

També, i amb la finalitat d'avançar en la coordinació de les actuacions sectorials dels diferents Departaments autonòmics, es va crear en 2002 la Comissió Interdepartamental per a Combatre la Violència Domèstica a la Comunitat Valenciana, com a òrgan col·legiat, adscrit a la llavors denominada Conselleria de Benestar Social, i a l'abril de 2004 es va crear el Fòrum de la Comunitat Valenciana contra la Violència de Gènere i Persones Dependents en l'Àmbit de la Família (Decret 52/2004, de 2 d'abril) com a òrgan col·legiat, consultiu i assessor, adscrit igualment a l'esmentada Conselleria de Benestar Social.

### **2.2.2 Legislació**

Després de la reforma de 2006, l'Estatut d'Autonomia prescriu en l'article 11 que:

La Generalitat, d'acord amb la Carta de Drets Socials, vetlarà en tot cas perquè les dones i els homes puguem participar plenament en la vida laboral, social, familiar i política sense discriminacions de cap tipus i garantirà que ho facen en igualtat de condicions. A aquests efectes es garantirà la compatibilitat de la vida familiar i laboral.

I, després del reconeixement normatiu de la igualtat, es fa necessari que els poders públics adopten polítiques actives que recolzen, incentiven, promocionen i emparen una efectiva igualtat entre dones i homes en la societat. És per això que el nostre Estatut d'Autonomia, en l'article 10.3, en establir una sèrie d'àmbits en què la Generalitat centrarà primordialment la seua actuació es refereix, expressament, a la igualtat de drets d'homes i dones en tots els àmbits, en particular en matèria d'ocupació i treball, i a la protecció social contra la violència, especialment la violència de gènere.

Prèvia a la reforma esmentada es va aprovar l'Ordre de 17 febrer de 2003, de la Conselleria de Benestar Social, sobre condicions i requisits per a l'autorització dels centres especialitzats per a dones en situació de risc social, per la qual es desenvolupa el Decret 91/2002, de 30 de maig, del Govern valencià, sobre Registre dels Titulars d'Activitats d'Acció Social, i de Registre i Autorització de Funcionament dels Servicis i Centres d'Acció Social, a la Comunitat Valenciana, la finalitat de la qual és establir la tipologia, les condicions i requisits que han de complir per al seu funcionament els centres de servicis socials especialitzats per a dones en situació de risc social, a la Comunitat Valenciana.

Posteriorment s'aprovaria la Llei 9/2003, de 2 d'abril, de la Generalitat, per a la igualtat entre dones i homes, que en el capítol VI del seu títol II es refereix a l'actuació administrativa en matèria de violència contra les dones, en els articles del 33 al 39.

L'Ordre de 22 de desembre de 2003, de la Conselleria de Benestar Social, sobre funcionament general dels centres especialitzats per a dones en situació de risc social, pretén completar la regulació establida per les normes anteriors i convertir-se en el marc comú regulador d'aquests centres tot resolent alguns dels problemes més importants que presenten i que no tenien cobertura en la normativa ja existent. Així, a través d'aquest text s'estableixen les grans àrees d'intervenció amb les usuàries dels centres, els drets i deures de les dones acollides, amb caràcter de mínims, permetent a cada centre completar-los en virtut de la seua pròpia autonomia organitzativa, dins del respecte a la Constitució Espanyola i a la resta de l'ordenament jurídic, el règim disciplinari dels centres i les regles fonamentals de funcionament i organització bàsica d'aquests.

A partir de 2005, després de l'aprovació de la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere, les comunitats autònomes havien de desenvolupar les mesures relatives a sensibilització, prevenció i detecció així com a la informació, assistència social integral i assistència jurídica gratuïta a les dones víctimes de violència de gènere.

En aqueix context es va aprovar, entre d'altres, la Llei 9/2007, de 12 de març, de renda garantida de ciutadania de la Comunitat Valenciana, que preveu la situació de víctima de violència de gènere. Igual que l'Ordre de 3 de maig de 2007, de la Conselleria de Benestar Social, per la qual es regula l'ajuda econòmica a favor de les víctimes de violència de gènere, establida en l'article 27 de la Llei orgànica 1/2004 de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere.

La Llei 13/2008, de 8 d'octubre, de la Generalitat, reguladora dels punts de trobada familiar de la Comunitat Valenciana, va establir la creació d'un recurs neutre la finalitat de la qual és facilitar el compliment del règim de visites i garantir així el dret dels fills i filles menors a relacionar-se amb ambdós progenitors i les seues famílies en un ambient de normalitat, alhora que es facilita als seus progenitors el compliment de les

responsabilitats i drets parentals i un espai en què construir els coparentals. Posteriorment va ser modificat el seu article 28 per la Llei 7/2014, de 22 de desembre, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera, i d'organització de la Generalitat (art. 151) quant a la durada, pròrroga i finalització de la intervenció en els PEF.

En 2012, i com a norma específica, es va aprovar la Llei 7/2012, de 23 de novembre, de la Generalitat, integral contra la violència sobre la dona en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, que expressa en el seu preàmbul que:

L'objectiu últim de la present llei és assolir l'eradicació de qualsevol tipus de violència, en la seua expressió més àmplia, en qualsevol àmbit social, que tinga el seu fonament últim en la condició de dona, encara que externament pugua vindre disfressada de qualsevol altre fonament o connotació cultural, religiosa, tradicional o de qualsevol tipus.

L'any 2014 s'aprova el Decret 63/2014, de 25 d'abril, del Consell, pel qual es desenvolupa el reglament per al reconeixement de les indemnitzacions i les ajudes econòmiques a les víctimes de violència sobre la dona, previstes en la Llei 7/2012, de 23 de novembre, citada anteriorment, en compliment dels articles 16 i 55 de la llei; són normes relatives al dret a indemnitzacions per causa de mort, i a la creació del fons d'emergències, que preveuen ajudes econòmiques immediates de pagament únic a les dones víctimes d'aquesta violència per a atendre les seues necessitats més urgents.

L'Ordre 62/2014, de 28 de juliol, de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, per la qual s'actualitza la normativa que regula l'elaboració dels plans de convivència en els centres educatius de la Comunitat Valenciana, actualitza mesures de promoció de la convivència en els centres docents, a través de l'elaboració, desenvolupament, revisió i/o avaluació dels seus plans de convivència; estableix els protocols d'actuació i intervenció davant de les situacions d'assetjament escolar i cibersetjament, davant de les alteracions greus de la convivència, el maltractament infantil, les situacions de violència de gènere en l'àmbit educatiu, i en les agressions al professorat i/o personal d'administració i servicis.

L'any següent s'aprovava la Resolució de 17 de juny de 2015, de la consellera d'Educació, Cultura i Esport, per la qual es convocava la concessió d'ajudes de menjador escolar en els centres educatius no universitaris públics i privats concertats per al curs escolar 2015-2016 i recollia també una atenció singularitzada.

També es va publicar, en línia amb l'aposta per les ajudes, l'Ordre 5/2015, de 24 de març, de la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient, per la qual es convocaven per al període 2015 les ajudes establides en l'Ordre 24/2014, de 21 d'octubre, que aprova les bases que regulen el programa d'ajudes al lloguer d'habitatge en què es preveu com a persones beneficiàries les dones víctimes de violència de gènere en compliment de les bases reguladores de la convocatòria del Programa d'Ajudes al Lloguer d'habitatge per al període 2015-2016.

Un any després, s'aprovava l'Ordre 6/2016, de 19 de maig, de la Conselleria d'habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori, per la qual s'aproven les bases que regulen el Programa d'ajudes al lloguer d'habitatge i es convoquen les ajudes per a l'exercici 2016, i es preveu en l'art. 1 apartat d) Persones beneficiàries a les dones víctimes de violència de gènere.



La Llei 10/2015, de 29 de desembre, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera, i d'organització de la Generalitat, en relació amb les dones víctimes de violència de gènere preveu: a) modificacions del text refós de la Llei de taxes de la Generalitat, aprovat mitjançant un Decret legislatiu 1/2005, de 25 de febrer, del Consell, b) modificacions de la Llei 7/2012, de 23 de novembre, de la Generalitat, integral contra la violència sobre la dona en l'àmbit de la Comunitat Valenciana; i c) modificacions del Decret 63/2014, pel qual s'aprova el Reglament per al reconeixement de les indemnitzacions i les ajudes econòmiques a les víctimes de violència sobre la dona, previstes en la Llei 7/2012, de 23 de novembre, integral contra la violència sobre la dona en l'àmbit de la Comunitat Valenciana (arts. 7; 9; 10; 12; 14; 16; 56; 57; 58; 59 i 60).

Considerem oportú destacar la Resolució de 25 de gener de 2016, de la Direcció General de l'Agència de Seguretat i Resposta a les Emergències, per la qual es publica la programació, per als anys 2016 i 2017, de cursos de l'Institut Valencià de Seguretat Pública i Emergències (IVASPE), i s'ofereix el diploma d'especialistes en matèria de violència de gènere per a policies locals.

Així mateix, cal apuntar el Decret 165/2016, de 4 de novembre, del Consell, pel qual es crea i es regula la Xarxa d'Oficines de la Generalitat d'Assistència a les Víctimes del Delicte (OAVD), estableix la seua organització i règim de funcionament d'acord amb el que disposa la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la Víctima del Delicte.

El Decret 17/2017, de 10 de febrer, del Consell, aprovaria el Reglament d'assistència jurídica gratuïta.

Finalment hem d'indicar que a la fi de juliol de 2016 la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives va posar en exposició pública un Projecte d'ordre per la qual es pretenia configurar la Xarxa Pública d'Atenció Social Integral a les víctimes de violència de gènere de la Comunitat Valenciana en totes les seues manifestacions, tal com es recullen en la Llei 7/2012, de 23 de novembre, integral contra la violència sobre la dona en l'àmbit de la Comunitat Valenciana i s'estableixen les condicions i els requisits de funcionament dels recursos especialitzats en la seua atenció, perquè durant 15 dies es plantejaren al·legacions i/o millores al text. Finalitzat aqueix termini mesos arrere, i en data tancar aquest informe, desconeixem el punt en què es troba aquest Projecte, encara que ens consten nombroses al·legacions presentades per col·lectius vinculats, per treballadores socials i per persones relacionades directament amb la gestió de recursos d'atenció i protecció a les dones víctimes de violència de gènere.

### **2.3 Acord interinstitucional pel qual s'aprova el Protocol per a la coordinació de les actuacions en matèria de violència de gènere a la Comunitat Valenciana. Novembre 2014**

Reproduïm pel seu interès aquest Acord que va ser subscrit pel president de la Generalitat, el delegat del Govern a la Comunitat Valenciana, la presidenta de la Federació Valenciana de Municipis i províncies, el fiscal superior de la Fiscalia de la Comunitat Valenciana i el president del Consell Valencià de Col·legis d'Advocats, fruit de l'Acord adoptat el 26 de novembre de 2012 al si de la reunió del Grup de treball de violència de gènere en el marc del Consell Autòmic de Seguretat.

Es defineix com:

Un document que explica l'organització de la resposta que es presta davant d'una situació de violència exercida contra les dones per raó del seu sexe i, en concret, identifica institucions i persones a qui recórrer, en quin moment fer-ho, de quina manera i amb quin objecte; aclareix les competències i responsabilitats de cadascuna; i expressa el compromís assumit per cadascuna d'elles en la resposta que cal proporcionar.

I van signar els acords següents:

PRIMER. L'objectiu del present Acord és la coordinació de les actuacions en matèria de violència de gènere a la Comunitat Valenciana, a través de l'aprovació del Protocol annex al present Acord, a fi d'optimitzar i millorar l'eficàcia de la resposta institucional i l'actuació dels i de les professionals de totes les entitats signants en els àmbits educatiu, sanitari, policial, judicial, laboral, i social.

SEGON. Les institucions signants vetllaran perquè les víctimes siguen tractades de manera respectuosa, sensible, i no discriminatòria, en tots els seus contactes amb qualsevol autoritat competent o servei de suport. De la mateixa manera, es comprometen a prestar a les dones víctimes de violència de gènere i, si escau, a les seues filles i fills menors, una atenció immediata, especialitzada i adequada a les seues necessitats; a proporcionar-los una protecció efectiva i a facilitar la seua recuperació integral.

Així mateix es comprometen a establir estratègies de proximitat que contribuïsqen a eliminar la victimització secundària, facilitar a les i els professionals eines d'informació i de derivació eficaç per a evitar el pelegrinatge d'institució a institució de les dones i de les seues filles i fills.

TERCER. Les institucions signants es comprometen a fomentar, cadascuna en l'àmbit de les seues competències, actuacions de sensibilització promovent una resposta activa i solidària davant de la violència de gènere i les seues víctimes.

QUART. Les institucions signants es comprometen a adequar la seua actuació en els casos de violència de gènere als protocols d'actuació coordinada que s'incorporen al present Acord dins del marc de les seues competències respectives i amb ple respecte a la independència judicial. Per a això es comprometen a difondre entre els professionals que integren aquestes institucions el contingut del present Protocol.

CINQUÉ. El seguiment, l'actualització i la millora de les actuacions derivades del present Acord es durà a terme dins del Grup de Treball sobre Violència de Gènere existent en el marc del Consell Autonòmic de Seguretat. Aquest Grup de Treball estarà assessorat per una Comissió de Seguiment del Protocol per a la coordinació de les actuacions en matèria de violència de gènere a la Comunitat Valenciana. Aquesta Comissió estarà integrada per un representant a nivell tècnic designat per cadascuna de les institucions següents:

- Delegació de Govern a la Comunitat Valenciana. El o la representant de la Delegació del Govern ostentarà la presidència de la Comissió de Seguiment.
- Direcció Superior de Policia a la Comunitat Valenciana
- Guàrdia Civil
- Conselleria competent en matèria d'Educació
- Conselleria competent en matèria de Sanitat
- Conselleria competent en matèria de Benestar Social
- Conselleria competent en matèria de Justícia i Governació
- Tribunal Superior de Justícia a la Comunitat Valenciana

- Fiscalia Provincial
- Federació Valenciana de Municipis i Províncies
- Consell Valencià de Col·legis d'Advocats

La Comissió de Seguiment tindrà les funcions següents:

- Seguiment i avaluació de l'aplicació del Protocol de coordinació.
- Formular propostes de millora en les actuacions destinades a l'atenció i protecció de les víctimes de violència de gènere.

La Comissió de Seguiment es reunirà almenys una vegada a l'any en sessió ordinària. A més podrà dur a terme sessions extraordinàries a iniciativa de qualsevol dels seus integrants.

SISÉ. El present Acord tindrà efectes des del dia de la seua signatura. La seua validesa és d'un any i es prorrogarà tàcitament, excepte denúncia expressa d'alguna de les parts.

No tenim coneixement que s'haja fet una avaluació expressa d'aquest Acord ni que s'haja denunciat per cap part.

### **3 L'atenció i la protecció a les dones víctimes de violència de gènere des de les conselleries de la Generalitat Valenciana**

Pel que fa a l'Administració autonòmica és evident que les mesures i actuacions contra la violència de gènere van vinculades de fet, principalment, a un nombre reduït de conselleries; no obstant això, atés el nostre convenciment que, cada vegada amb major freqüència, la protecció a les dones davant de la violència de gènere i la prevenció d'aquests delictes han de tindre un caràcter transversal i global, considerem oportú demanar de cadascun dels departaments executius autonòmics, sense exclusió, qualsevol informació que tingueren en aquest sentit. Per això decidírem sol·licitar informes de totes les conselleries i oferir-los l'oportunitat de traslladar-nos tot el que consideraren pertinent des del seu àmbit competencial en aquest camp.

De fet l'Informe realitzat en 2005 en el Síndic de Greuges sobre aquesta matèria, a què ja hem fet referència, concloïa amb suggeriments i recomanacions a àmbits molt diversos de la pròpia Administració autonòmica i no sols als vinculats tradicionalment a aquest problema com a servicis socials o justícia.

Ara, de nou, érem conscients que algunes peticions d'informació podien no obtindre resposta quantitativa ni qualitativa, perquè en algunes àrees administratives no hi ha accions mesurables contra la violència de gènere. Però igualment pensàvem que la mera petició d'aqueixa informació podia comportar un cert toc d'alerta sobre les persones que gestionen aqueixes àrees i podria motivar alguna reflexió sobre la seua capacitat per a implementar polítiques tendents a conscienciar, sensibilitzar, divulgar, ajudar o protegir més enllà del que tradicionalment cal esperar des d'àmbits *més allunyats* de la qüestió que ens ocupa.

Les respostes han sigut, com era d'esperar, molt diverses; algunes excessivament limitades, altres més detallades; i fins i tot amb reexpedició d'informació. Es van sol·licitar els informes al llarg del mes de febrer de 2016 amb la indicació que s'actualitzaran les dades al màxim. En tot cas, ara traslladem a aquest informe una síntesi de les dades referenciades, tot fent constar la data de recepció de cada informe en aquesta institució.

#### **3.1 Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural**

[Informe rebut el 24/02/2016.](#)

Reconeix que no s'han concedit ajudes públiques des d'aquest departament en què la condició de dona víctima de violència de gènere haja sigut prevista, ni s'ha adoptat cap tipus d'iniciativa específica respecte d'això.

## 3.2 Institut Valencià de Seguretat Pública i Emergències

[Informe rebut el 07/03/2016.](#)

L'Institut Valencià de Seguretat Pública i Emergències, dependent de Presidència de la Generalitat, ens va remetre un informe en què aportaven dades detallades sobre els cursos formatius que al llarg de l'última dècada, aproximadament, havia desenvolupat a la Comunitat Valenciana, en les tres províncies, normalment a les localitats de Chestre, Vila-real, Sant Vicent del Raspeig o Teulada.

### 3.2.1 Plans de formació especialitzada que l'IVASPE posa en marxa en el marc de la Llei 7/2012, de 23 de novembre, integral contra la violència sobre la dona (art. 37.5)

D'entre els citats plans destaquem, per damunt d'altres, el Diploma d'especialista en matèria de violència de gènere per a policies locals de la Comunitat Valenciana. Aquest diploma es va plantejar amb l'objecte d'aprofundir en les eines policials de sensibilització, formació, prevenció i intervenció per a frenar la violència de gènere. Pretén formar els cossos de Policia Local en protocols i plans d'actuació per a previndre i intervindre en situacions de violència de gènere, a través d'una formació teoricopràctica, realitzant-se visites a jutjats, servicis socials, centres policials, centres dona 24 hores, etc.

Es desitja que qui integren la Policia Local adquirisquen competències conceptuals (coneixement sobre el fenomen de la violència de gènere des de la perspectiva psicològica, social, jurídica i policial; contextualització de la violència de gènere en el context multicultural i pluralista de la societat valenciana del segle XXI; conèixer i interioritzar el paper i missió rellevant dels cossos de Policia Local davant d'aquesta situació), competències procedimentals (aplicació dels mecanismes de protecció dels drets i llibertats fonamentals davant de possibles situacions de violència de gènere, actuació d'acord amb el model policial preventiu i assistencial per a garantir la seguretat i protecció de les víctimes; identificar qualsevol indici que pugua detectar precoçment una possible situació relacionada amb la violència de gènere; maneig dels protocols bàsics de coordinació policial entre organismes jurisdiccionals, instàncies policials i coalicions locals) i competències actitudinals (desenvolupament de la tolerància, el respecte i l'empatia envers les víctimes; pràctica de l'escolta activa i rebuig cap a actituds masculines i sexistes).

El total d'hores lectives d'aquest diploma és de 220 hores lectives, amb el desglossament següent:

Part teoricopràctica: 150 hores.

VG1. Part psicosocial: 50 h. Objectiu: conèixer els factors de l'entorn social on es gesta la violència de gènere com a fenomen delictiu i els perfils psicològics d'agressors i víctimes.

VG2. Part jurídica. 50 h. Objectiu: proporcionar una visió de les bases jurídiques i de les polítiques d'igualtat en què s'emmarca l'actuació de la policia amb les víctimes de violència de gènere.

VG3. Part policial. 50 h. Objectiu: descriure els diversos protocols que la policia ha d'utilitzar per a una correcta intervenció amb víctimes de violència de gènere.

Part final: 70 hores.

Treball d'investigació: Formació tutoritzada. Elaboració grupal d'una proposta de programa preventiu des de l'esfera policial d'actuació.

Els treballs finals passen a formar part dels fons documentals de l'IVASPE.

Des de l'IVASPE es van aportar dades detallades sobre la formació especialitzada que desenvolupa l'Institut des de 2013, i es van comptabilitzar 323 alumnes que en aquest període (2013-2017) han cursat aquest diploma.

### **3.2.2 Dades relatives a les esmentades activitats de formació especialitzada en violència de gènere dirigida als cossos de la policia local**

Des del 2005 i fins a 2015 s'han estat oferint accions de formació contra la violència de gènere a través de cursos selectius i en cursos monogràfics, previs al diploma anteriorment descrit. Durant aqueixos anys van participar un total de 3.223 persones en els cursos selectius i 1.027 en els cursos monogràfics.

No obstant això, no vam poder demanar informació sobre les següents qüestions previstes en la Llei 7/2012, de 23 de novembre, en indicar l'IVASPE que no eren de la seua competència:

- Relació d'acords de cooperació i col·laboració amb les corporacions locals destinats a abordar la violència sobre la dona (art. 49).
- Informe sobre la creació d'òrgans de cooperació entre la Generalitat i els ens locals signants amb finalitats de coordinació i seguiment del seu compliment (art. 49).
- Relació de plans locals de seguretat o plans estratègics aprovats per al tractament de la violència de gènere (art. 50), amb indicació del municipi i la data de creació.
- Relació de les taules de coordinació contra la violència de gènere, amb indicació de la localitat i data de constitució.
- Informe sobre les actuacions realitzades per a la coordinació en matèria de violència de gènere entre la policia local, autonòmica i el departament competent en matèria de seguretat (art. 53).

## **3.3 Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública**

Des d'aquesta Conselleria ens van remetre dos informes des de dues direccions generals distintes i en diverses dates.

### **3.3.1 Direcció General de Salut Pública**

[Primer informe, rebut l'11/03/2016.](#)

La Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública disposa d'una eina integrada en les aplicacions assistencials d'atenció primària i especialitzada que permet fer el comunicat específic de lesions: informe mèdic per presumpta violència de gènere/domèstica en persones adultes (IMPV). Aquesta aplicació assistencial està dissenyada per a poder-se integrar amb les aplicacions d'altres institucions públiques. Per això, la Conselleria mateixa considera que seria interessant treballar amb la Conselleria de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques perquè pogueren rebre els parts de lesions en línia. Això permetria que els parts de lesions arribaren en temps real i amb millor qualitat de lectura, tot millorant l'acompanyament a les víctimes.

A través de la realització d'aquest informe (IMPV) la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública extrau dades i trets de les dones víctimes de violència de gènere que són de gran interès.

Dades procedents de l'atenció a dones en centres d'atenció primària i especialitzada de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública en els anys 2014 i 2015 a les quals se'ls ha realitzat l'IMPV:

Taula 14

*Perfil sociodemogràfic dels casos de violència de gènere detectats durant 2014-2015 en l'àmbit sanitari*

	2014	2015
<b>Nombre de dones a qui se'ls ha fet l'IMPV</b>		
Total	2.604	2.970
<b>Edat</b>		
Entre 14 i 25 anys	13,29%	15,96%
Entre 26 i 45 anys	60,00%	56,30%
Entre 46 i 55	17,00%	un 16,77%
Entre 56 i 65 anys	5,65%	6,63%
Entre 66 i 75 anys	2,50%	2,66%
Més de 75 anys	1,46%	1,68%
<b>Nacionalitat</b>		
Castellà	68,59%	69,12%
No espanyola	31,18%	30,64%
<b>Estat civil</b>		
Sola	47,17%	45,78%
Casada	30,84%	32,37%
Separada/divorciada	19,52%	19,19%
Vídua	2,46%	2,66%
<b>Conviu en parella</b>		
Sí	62,49%	64,44%
No	37,51%	35,56%
<b>Grau d'estudis</b>		
Sense estudis i primària	48,33%	47,03%
Secundària	40,43%	41,78%
Universitat	11,24%	11,19%
<b>Situació laboral</b>		

Si que treballa (remunerat)	35,46%	36,22%
No treballa	64,54%	63,78%
<b>Persones dependents a càrrec seu</b>		
Sí	59,48%	59,15%
No	40,52%	40,85%
<b>Embarassada</b>		
Sí	3,03%	2,84%
No	96,97%	97,16%

Font: Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública.

De les dades obtingudes en recollir la nacionalitat de les dones, considerem oportú destacar, d'aquelles no nascudes a Espanya, els països següents: amb més d'un 2% Bolívia, Colòmbia i el Regne Unit; amb més d'un 3% Equador i el Marroc; i amb més d'un 5% Romania.

Taula 15

*Característiques del maltractament (descripció del tipus, la forma de producció i els antecedents) a través dels informes (IMPV)2014, 2015*

	2014	2015
<b>Nombre d'informes (una dona pot tindre més d'un informe)</b>		
Total	2.751	3.153

<b>MALTRACTAMENT ACTUAL</b>		
<b>Tipus de maltractament (no exclouent)</b>		
Físic	85%	80,15%
Psíquic	65,55%	69,79%
Sexual	2,37%	2,67%
<b>Tipus de maltractament (exclouent)</b>		
Físic (sol)	32,56%	28,34%
Físic i psicològic	50,84%	48,67%
Psíquic (sol)	12,31%	17,69%
Físic, psíquic i sexual	1,38%	2,03%
<b>Forma de producció del maltractament físic (no exclouent)</b>		
Parts del cos de l'agressor	83,70%	83,70%
Contra un objecte	7,59%	9,00%
Objectes contundents	7,40%	6,64%
Arma blanca o objecte punxant	2,22%	1,69%
<b>Forma de producció del maltractament psicològic (no exclouent)</b>		
Insults i menyspreu	89,13%	89,74%
Amenaces de mort	42,37%	39,57%
Fer sentir inferior	32,23%	34,99%
Fer sentir culpable de la pròpia conducta	23,02%	29,11%
Manipular els fills i filles en contra seua	9,10%	12,12%



<b>ANTECEDENTS DE MALTRACTAMENT</b>		
<b>Tipus d'antecedents (no excloent)</b>		
Físic	81,76%	78,88%
Psíquic	75,52%	78,70%
Sexual	6,03%	6,80%
<b>Tipus d'antecedents (excloent)</b>		
Físic (sol)	22,77%	19,57%
Físic i psicològic	52,86%	52,65%
Psíquic (sol)	16,63%	18,89%
Físic, psíquic i sexual	4,94%	5,70%

<b>CARACTERÍSTIQUES DE L'AGRESSIÓ</b>		
<b>Lloc de l'agressió (no excloent)</b>		
Domicili	65,98%	69,77%
Espais públics	21,16%	20,29%
Altres espais privats	5,65%	5,67%
Altres (sense especificar)	9,48%	9,59%
<b>Relació amb el presumpte agressor (no excloent)</b>		
Parella	68,50%	67,90%
Exparella	21,23%	21,70%
Pare, padrastre o company de la mare	1,51%	1,59%
Germà	1,33%	0,99%
Un altre home conegut no pertanyents a l'entorn familiar (amic, company de treball o d'estudis, veí)	1,03%	0,99%
<b>Ve acompanyada</b>		
Sí	73,56%	71,03%
No	26,44%	28,97%
<b>Acompanyant (no excloent)</b>		
Forces de seguretat	56,40%	52,92%
Familiars (excepte la parella o exparella)	26,13%	28,90%
Amic/Amiga	11,73%	5,00%
Centre 24h	0,12%	0,11%

Font: Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública.

Altres eines:

La Direcció General d'Investigació, Innovació, Tecnologia i Qualitat té un Programa d'Atenció Sanitària de la Violència de Gènere amb tres objectius: l'atenció específica a les dones que refereixen símptomes evidents de maltractament, la recerca activa de casos entre les dones ateses en el sistema sanitari amb símptomes o lesions sospitoses de violència de gènere i la detecció precoç dels casos de violència en dones que acudeixen a consulta per altres motius de salut. En tots els casos, el personal sanitari que atén la dona disposa d'instruccions i procediments estandarditzats per a registrar la informació i per a activar els mecanismes d'assistència i prevenció necessaris. Per a la millora d'aquest programa consideren interessant coordinar-se amb altres institucions i en particular amb

l'Institut de la Dona, amb l'objectiu de coordinar la derivació, atenció i seguiment de casos positius detectats per la Conselleria.

Dades del cribatge d'atenció a dones a la Comunitat Valenciana de l'1 de gener de 2015 al 31 de desembre de 2015 en l'àmbit sanitari:

Taula 16

*Casos de violència de gènere detectats i plans d'intervenció aplicats 2015*

Resultats de la detecció	Nombre de casos de violència de gènere	Pla d'intervenció aplicat
Positiu	1.231	Pla d'intervenció perill extrem
Possible	280	Pla d'intervenció perill no extrem
Valoració del risc (total)	1.511	

Font: Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública.

### 3.3.2 Direcció General d'Investigació, Innovació, Tecnologia i Qualitat

[Segon informe rebut el 22/06/2016.](#)

Respecte dels cursos de formació impartits, l'esmentada Direcció General ens informa el següent:

Taula 17

*Formació de l'EVES en matèria de violència de gènere 2014, 2015*

	2014	2015	Total
Cursos impartits	8	11	19
Total hores impartides			884
Totals places			700

Font: Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública.

Respecte del Pla d'Acció sobre Violència de Gènere des del Sistema Sanitari (2015-2016) i les accions desenvolupades, destaquem el següent:

- Objectius 1 i 2: Sensibilització i Capacitació. Formació de formadors
  - o 5 jornades sobre l'àmbit sanitari com a espai de detecció de la violència de gènere.
  - o 4 sessions de sensibilització genèrica.
  - o 4 sessions de sensibilització específica en els serveis d'urgències dels 4 hospitals responsabilitat del Centre de Salut Pública de València.
  - o Al març de 2015 es crea la Comissió de Sensibilització contra la violència de gènere del Departament Hospital La Fe de València.

- Col·laboració en l'elaboració del material per a 3 cursos de formació en línia sobre violència de gènere, dins del pla de formació contínua de l'EVES (2015)
- Objectiu 3: Millora d'eines i de procediments
  - Al juny de 2016 es constitueix el comitè tècnic per al seguiment de l'aplicació informàtica SIVIO i per a la millora de l'aplicació del Protocol d'actuació sanitària davant de la violència de gènere.
- Objectiu 4: Estudi de casos
 

S'han analitzat els antecedents en la història clínica de 17 dones mortes per violència de gènere a la província de València. A partir d'aquest estudi i resultats, es prepararà un model d'anàlisi sistemàtica i format d'informe per als casos de dones mortes per violència de gènere, amb l'objectiu d'identificar aspectes de millora en els contactes d'aquestes dones amb el sistema sanitari.
- Objectiu 5: Atenció preferent
 

La preferència d'atenció podria relacionar-se amb determinades patologies (salut mental, etc.) o a petició del metge. Es dissenyarà proposta i implementació.
- Altres accions transversals
  - Butlletí informatiu mensual sobre les accions i resultats del Pla d'Acció sobre Violència de Gènere per departaments. Se n'havien editat tres (març, abril i maig de 2015) quan es va rebre aquest informe.
  - Elaboració d'instruccions per a tots els departaments recordant l'aplicació del protocol.
  - Difusió de materials informatius per a professionals i usuàries.
  - S'està elaborant el protocol d'actuació sanitària davant de la mutilació genital femenina.
- El Protocol d'Atenció Sanitària de la Violència de Gènere (PDA) recull les actuacions que s'han de seguir per part de professionals de la sanitat (facultatius/ves, llevadors/es, treballadors/es socials, etc.) que siguin vàlides tant en atenció primària com especialitzada (consultes externes i hospitalització).

### **3.4 Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball**

[Informe rebut el 23/03/2016.](#)

Des de la Direcció General d'Ocupació i Formació del Servei Valencià d'Ocupació i Formació s'han desenvolupat les actuacions següents:

### **3.4.1 Ajudes per a facilitar la inserció laboral de les dones víctimes de violència de gènere**

En l'Ordre 19/ 2014, de 27 de juny, de la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, per la qual es regula i es convoca la concessió de subvencions de foment de l'ocupació dirigides a emprenedors per a l'any 2014, en l'article 12 es fixen les quanties de les ajudes i s'incrementen en 2.000 euros per a les dones desocupades víctimes de la violència de gènere. Les desocupades en general perceben 2.500 euros davant dels 4.500 de les dones víctimes de violència de gènere.

És interessant apuntar que en aquest programa, en 2014, només es van concedir dues ajudes corresponents al col·lectiu de dones desocupades víctimes de la violència de gènere, una a Alacant i una altra a València, per un import total de 9.000 euros.

I en l'Ordre 45/2014, de 30 de desembre, de la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, per la qual es regula i es convoca la concessió de subvencions de foment de l'ocupació dirigides a emprenedors per a l'any 2015, els imports van ser els mateixos però es van concedir 4 ajudes, 2 a Alacant i 2 a València, per un import total de 18.000 euros.

Taula 18

*Concessió de subvencions de foment de l'ocupació dirigides a emprenedores*

Any	Ajudes concedides	Import total
2014	2	9.000 €
2015	4	18.000 €

Font: Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball.

### **3.4.2 Informes realitzats pel SERVEF**

En compliment dels requisits en la tramitació de les ajudes socials previstes en l'art. 27 de la Llei 1/2004 integral contra la violència de gènere, el SERVEF va realitzar una sèrie d'informes, tal com es recull en la taula següent.

Taula 19

*Informes pel SERVEF 2014, 2015*

Any	Informes realitzats
2014	96
2015	117

Font: Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball.

### 3.4.3 Informes sobre el grau de compliment del RD 1917/2008

A continuació es presenten els informes sobre el grau de compliment del RD 1917/2008, de 21 de novembre, pel qual s'aprova el Programa d'inserció sociolaboral per a dones víctimes de violència de gènere.

#### A. Punts d'atenció a les víctimes de violència de gènere en el SERVEF

Taula 20

*Tutors especialitzats per a atendre dones víctimes de violència de gènere en el SERVEF*

	Nombre de tutors especialitzats per a atendre dones víctimes de violència de gènere
Alacant	2
Castelló	1
València	4
Total Comunitat Valenciana	7

Font: Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball.

A més dels tutors, es compta amb personal de suport en cada Centre Servef d'Ocupació (CSE), encarregat d'entrevistar, informar i acompanyar les dones víctimes de violència de gènere en la seua recerca d'ocupació i, si el cas ho requereix, fins a la cita amb la tutora especialitzada.

Taula 21

*Suport a les dones víctimes de violència de gènere en el SERVEF*

	Personal de suport a les dones víctimes de violència de gènere
Alacant	20
Castelló	7
València	28
Comunitat Valenciana	55

Font: Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball.

Taula 22

*Actuacions dutes a terme pel SERVEF*

Any	Totals víctimes de violència de gènere inscrites	Nombre de dones ateses al CSE	Dones que sol·liciten confidencialitat en la demanda	
			Totals dones amb atenció personalitzada	Dones amb atenció personalitzada per les tutores
2014	7.512	1.698	210	65
2015	6.081	1.687	159	44

Font: Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball.

## B. Tractament de dades. Confidencialitat

- El sistema informàtic de gestió de la intermediació (TAURÓ) permet encriptar les dades de demanda d'ocupació de les dones víctimes de violència de gènere que ho sol·liciten. Hi ha un protocol d'actuació en tots els centres del SERVEF sobre el tractament de les dades d'aquestes dones.
- Una vegada signada la sol·licitud de confidencialitat per part de la dona, totes les gestions i consultes en el TAURÓ poden ser realitzades únicament per tutories especialitzades i/o la coordinadora d'aquestes, i no és accessible la seua demanda d'ocupació per cap altre àmbit de gestió.
- Les tutores es desplacen als centres SERVEF d'ocupació d'adscripció de les dones en cas necessari, amb la finalitat d'afavorir i de facilitar l'atenció personalitzada, i eviten *assenyalar* punts d'atenció especialitzats en els quals es concentren aquestes atencions i que siguen fàcilment detectables.

## C. Servicis rebuts

- En cas de requerir un itinerari d'inserció, s'inicia amb una entrevista diagnòstic que permeta dissenyar l'itinerari específic, per a posteriorment realitzar les accions incloses en aquest itinerari.
- Aquests itineraris es realitzaran de manera individual, excepte en els casos en què el personal tècnic especialitzat considere adequat i beneficiós que participen en accions generals d'orientació.
- Hi ha un catàleg de possibles actuacions basat en accions d'orientació (elaboració de currículum, de cartes de presentació, agenda, preparar una entrevista de selecció, informació sobre el mercat laboral, etc.).
- Tant el personal d'orientació dels centres SERVEF d'ocupació com les tutores per a les víctimes de violència de gènere tenen formació especialitzada per a realitzar aquest treball.

Taula 23  
*Servicis rebuts*

Any	Servicis rebuts
2014	9.639
2015	18.150

Font: Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball.

Taula 24  
*Dades sobre gestió d'ofertes*

Any	Nombre d'ofertes gestionades amb alguna candidata víctima de violència de gènere	Nombre de dones víctimes de violència de gènere (diferent), incloses en alguna oferta
2014	1.442	1.031

2015	2.412	1.796
------	-------	-------

Font: Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball.

### 3.4.4 Dades sobre els programes de sensibilització en el treball

Es tracta de programes de sensibilització realitzats per a evitar que la violència de gènere sobre les dones i la desigualtat entre gèneres incidisquen negativament en les treballadores, les seues condicions laborals, d'accés, promoció, formació o retribució.

Taula 25

*Actuacions realitzades per la Direcció General de Treball i Benestar Laboral en coordinació amb la Inspecció de Treball i Seguretat Social*

Actuacions	2014	2015
Discriminació en l'accés al treball	15	15
Discriminació en la relació laboral	90	55
Assetjament sexual i amb motiu de gènere	20	20
Plans d'igualtat	96	100
Conciliació de la vida laboral i familiar	80	47
Discriminació en la negociació col·lectiva	30	38
Total	331	275

Font: Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball.

Les actuacions previstes per a 2016, en el moment de remetre'ns aquest informe, pujaven a 289.

## 3.5 Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic

[Informe rebut el 04/04/2016.](#)

En relació amb les dades corresponents a 2014 i 2015, en l'àmbit de les competències de la Direcció General de Tributs i Joc, amb impacte en matèria de violència sobre la dona, fins a la data únicament s'han exercit en la regulació de beneficis fiscals en les taxes de la Generalitat Valenciana.

Any 2014. Amb efectes de l'1/01/2014, mitjançant l'article 18 de Llei 5/2013, de 23 de desembre, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera, i d'organització de la Generalitat, es va introduir l'article 172 bis en el text refós de la Llei de taxes de la Generalitat, aprovat per Decret legislatiu 1/2005, de 25 de febrer, del Consell, que establia l'exempció per a les víctimes acreditades d'actes de violència sobre les dones en relació amb la modalitat de tarifes per processos hospitalaris del conjunt de taxes en matèria de sanitat.

Any 2015. Amb efectes de l'1/01/2015, mitjançant l'article 9 de la Llei 7/2014, de 22 de desembre, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera, i d'organització de la Generalitat, es va modificar el referit article 172 bis i es va ampliar l'exempció per a les

víctimes d'actes de violència de gènere a tots els supòsits regulats en la taxa per prestacions d'assistència sanitària. Així, si és el cas, les víctimes d'actes de violència estarien exemptes del pagament de les tarifes per processos hospitalaris així com de les tarifes per activitat d'hospitalització, atenció ambulatoria i prestacions farmacèutiques detallades en l'article 173 de l'assenyalat Decret legislatiu 1/2005.

Any 2016. Finalment, la Llei 10/2015, de 29 de desembre, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera, i d'organització de la Generalitat, amb efecte en 2016, incrementa els beneficis fiscals per a les víctimes de violència de gènere, a més dels fixats en l'àmbit sanitari. Els beneficis fiscals establits afecten les taxes següents:

- Taxa per altres servicis administratius prestats en matèria d'hisenda i administració públiques.
- Taxa per servicis administratius derivats d'activitat acadèmica no universitària.
- Taxa per altres servicis administratius impartits en matèria d'educació.
- Taxa per ensenyaments en règim especial en matèria d'educació.
- Taxa per servicis acadèmics d'ensenyaments artístics superiors en matèria educativa.
- Taxa per servicis acadèmics universitaris.
- Taxa per l'expedició del carnet jove.

### **3.6 Conselleria d'Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori**

[Informe rebut el 06/04/2016.](#)

#### **3.6.1 Relació d'ajudes sol·licitades i concedides, vinculades a l'accés a un habitatge per part de dones víctimes de violència de gènere**

##### **Ajudes per a lloguer**

Són ajudes finançades exclusivament per l'Estat basant-se en el Pla estatal de foment de lloguer d'habitatges, la rehabilitació edificatòria i la regeneració i renovació urbana, 2013-2016 (RD 233/2013, de 5 d'abril).

Taula 26

*Ajudes per al lloguer 2015*

	<b>Alacant</b>	<b>Castelló</b>	<b>València</b>	<b>Comunitat Valenciana</b>
Sol·licitades	27	19	60	106
Concedides	16	11	31	58

Font: Conselleria d'Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori.



L'any 2014 no es va dur a terme la convocatòria d'ajudes al lloguer.

### **3.6.2 Relació actualitzada d'habitatges destinats a dones víctimes de violència de gènere**

L'Entitat d'Infraestructures de la Generalitat (EIGE) és l'organisme dependent de la Conselleria d'Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori que té encomanada la gestió dels habitatges de promoció pública de la Generalitat.

El Decret 75/2007, de 18 de maig, pel qual s'aprova el Reglament de Protecció Pública de l'Habitatge, en l'article 158.2 c), estableix com a criteri preferencial de baremació, quant a l'accés a l'habitatge de promoció pública, les situacions de violència de gènere, amb 50 punts afegits.

Taula 27

*Habitatge públic adreçat a dones víctimes de violència de gènere*

Any	Alacant	Castelló	València	Comunitat Valenciana
2014	5	1	9	15
2015	4	2	12	18
Total 2014-2015	9	3	21	33

Font: Conselleria d'Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori.

### **3.6.3 Relació d'altres iniciatives (plans específics, estudis, etc.) que preveuen l'eradicació de la violència de gènere**

L'any 2015 s'ha elaborat, respecte dels programes pressupostaris de les àrees competencials corresponents a aquesta Conselleria, l'Informe d'Impacte de Gènere dels Pressupostos de la Generalitat per a 2016, en el qual es recomanava l'estudi i la implantació de protocols d'actuació i es feia insistència en la prioritització de l'accés al parc públic d'habitatges per a dones víctimes de violència de gènere.

S'ha recopilat i s'ha publicat en la web de la Conselleria la normativa, bibliografia, activitat parlamentària i bones pràctiques que s'estan duent a terme (<http://www.citma.gva.es/va/unidad-de-igualdad>).

## **3.7 Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació**

[Informe rebut el 13/04/2016.](#)

### 3.7.1 Centre Directiu de Cooperació. Projectes finançats

Taula 28

*Projectes finançats pel Centre Directiu de Cooperació 2014*

Nom del projecte	Promotor	Nombre de beneficiaris directes	Finançament Generalitat
La pau comença en l'educació	Associació Comissió UNRWA	1.263	39.380,86 €
Reforç en la sensibilització de la societat valenciana en general i especialment a la comarca dels Ports i l'àrea metropolitana de València sobre el paper dels moviments de dones	Assemblea de Cooperació per la Pau	69.305	47.204,50 €
Millorant l'exercici del dret al treball de les dones joves de la Franja de Gaza a través de pràctiques professionals en l'accés a una educació secundària de qualitat fomentant la igualtat de gènere	Associació Comité espanyol de la UNRWA-UNRWACE	367 dones	122.308,87 €
Millora en l'accés a una educació secundària de qualitats fomentant la igualtat de gènere	Fundació Vicente Ferrer	562 noies	110.142,00 €
Impulsant el protagonisme de les dones en el procés de pau: sensibilització, incidència pública i consolidació de la Xarxa Internacional «Mesa en suport de la defensa dels drets humans i la pau a Colòmbia»	Atelier	33.500	198.160,40 €

Font: Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació

Des de Cooperació no es va dur a terme cap actuació ni es va finançar cap projecte en el 2015.

### 3.7.2 Altres centres directius

Durant els anys 2014-2015 no es va dur a terme ni es va finançar cap actuació específica en matèria de violència de gènere.

### 3.7.3 Altres actuacions

L'any 2015, en el Plec Tipus de clàusules administratives per als contractes subscrits per la Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació s'inclouen, com a criteri per a desempatar entre empreses licitadores, clàusules de preferència per a aquelles que acrediten el desenvolupament d'un pla d'igualtat d'oportunitats entre dones i homes.

## 3.8 Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esports

[Informe rebut el 06/05/2016.](#)

### **3.8.1 Consell Escolar Valencià (CEV)**

Les dades aportades en aquest informe corresponen a l'Informe anual de l'estat de la convivència en els centres educatius de la Comunitat Valenciana (PREVI).

#### **Any 2014**

La Conselleria indica que durant el 2014 no es va produir cap actuació directament relacionada amb la qüestió que ens ocupa.

#### **Any 2015**

- Creació de la Comissió de Coeducació (11/11/2015) amb l'objectiu de detectar qualsevol pràctica discriminatòria en els centres educatius i en la societat en general i impulsar mesures tendents a aconseguir la igualtat efectiva de gènere i contra la violència masclista.
- Aprovació el 29/11/2015 del Decàleg que regirà totes les actuacions del CEV. En el punt 10.- Educació ètica, social i cívica. Objectius:
  - o Creació d'una plataforma per a la prevenció de la violència de gènere en els centres educatius. Coordinació amb els consells escolars municipals per a dur a terme campanyes contra la violència de gènere en els centres.
  - o Formació conjunta en els centres sobre temàtiques relacionades amb els valors democràtics, la ciutadania activa i la igualtat de gènere.
  - o Establiment de sistemes o protocols de detecció de problemes en l'àmbit familiar (maltractaments, abusos sexuals, etc.).
  - o Posada en marxa de nous projectes com ara «Ets una peça clau» (Primavera Educativa 2016).

En aqueix moment no es preveia que cap persona experta en la matèria de violència sobre la dona acudira en representació de la Generalitat Valenciana a les reunions del CEV.

Respecte dels informes anuals del CEV, es trobaven en fase d'esborrany els corresponents als cursos 2013-2014 i 2014-2015.

### **3.8.2 En matèria d'educació**

#### **A. Àmbit de la convivència**

Cada centre educatiu elabora el seu Pla de Convivència (Decret 39/2008, de 4 d'abril, del Consell i Ordre 62/2014, de 28 de juliol, de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport) com un instrument de planificació i acció.

En relació amb les dades sobre possibles casos de violència de gènere documentats en el registre central del PREVI són:

Taula 29

*Possibles casos de violència de gènere documentat en el registre central del PREVI 2012-2015*

Curs acadèmic	Casos de violència de gènere	Percentatge del nombre total de casos reportats
2012-2013	7	0,4%
2013-2014	50	2,7%
2014-2015	100	3,4%

Font: Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esports.

En el curs 2015-2016 (fins al 31/03/2016) es van registrar un total de 2.538 casos generals, dels quals 79 són incidències de presumpta violència de gènere, el que representa un 3% del total.

Taula 30

*Incidències de presumpta violència de gènere 2015-2016 (fins al 31/03/2016)*

Tipus de centre	Comunitat Valenciana	Alacant	Castelló	València
CEE	1	0	0	1
IES	56	28	9	19
CEIP	13	6	2	5
Privat concertat	9	2	2	2
Total	79	36	13	30

Font: Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esports.

Dels 79 casos comunicats en aquest període (fins a la redacció de l'informe), 33 casos han sigut denunciats per l'alumna directament o per la resta de les seues companyes i companys, 20 han sigut comunicats per familiars i professionals del centre, 4 per les famílies i 2 pel centre.

En 10 dels casos s'havien utilitzat les tecnologies de la informació i, d'aquests, 4 estan sota la consideració de ciberassetjament.

Entre altres accions realitzades destaquen:

- Tallers preventius sobre violència de gènere al mes de novembre per a l'alumnat de 2n de l'ESO.
- Difusió del DVD *Curts per la Igualtat 2015* en els centres educatius.

## **B. Àmbit de la innovació educativa**

En matèria de violència de gènere s'han organitzat dues trobades docents:

- Novembre 2015: Convivència Educativa

- Abril 2016: Educació en Valors

Des de l'Institut de la Dona i per a la Igualtat d'Oportunitats, adscrit al Ministeri de Sanitat, Servicis Socials i Igualtat, s'han organitzat els programes següents:

- PROJECTE PLURALS. Educant en igualtat.
- PROGRAMA DIANA. Programació creativa en igualtat.
- PROGRAMA RELACIONA. De formació del professorat.
- PROGRAMA IRENE. Per a la informació, formació i prevenció de la violència sexual en joves i adolescents, en col·laboració amb diversos ajuntaments.
- PROGRAMADA. Per a incentivar la presència de xiques i dones joves en professions tecnològiques.

### **C. Àmbit de formació del professorat**

Des del Servei de Formació del Professorat s'han realitzat les actuacions següents:

- Sobre prejudicis i pràctiques basades en la desigualtat en l'atribució d'estereotips sexistes.
  - o Any 2014: 19 actuacions amb un total de 422 hores
  - o Any 2015: 7 actuacions amb un total de 110 hores
  - o Any 2016: 4 actuacions amb un total de 24 hores.
- Mesures per a millorar les habilitats educatives de pares i mares amb la finalitat que eduquen els seus fills i filles en el dret dels altres.
  - o Any 2014: 76 actuacions amb un total de 1.675 hores
  - o Any 2015: 52 actuacions amb un total de 518 hores.
- Prevenció de conductes violentes entre xiquets i xiquetes d'edats primerenques i la detecció de situacions d'exposició de menors a situacions de violència contra la dona.
  - o Any 2014: 158 actuacions amb un total de 3.676 hores
  - o Any 2015: 110 actuacions amb un total de 2.276.
- Actuacions realitzades entorn de l'adequació dels currículums educatius.
  - o Any 2014: 22 actuacions amb un total de 570 hores
  - o Any 2015: 6 actuacions amb un total de 130 hores.

### **D. Àmbit dels currículums educatius**

La Comunitat Valenciana, en relació amb els currículums educatius, ha incorporat l'equitat i la coeducació, és a dir, la perspectiva de gènere, en els continguts i en els criteris d'avaluació com a element transversal en els diferents currículum de l'ensenyament no universitari.

### **Normativa específica**

- Ordre 7/2015, de 17 de setembre, de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport, per la qual es regulen les bases que han de regir la implantació d'un projecte experimental d'incorporació del nivell educatiu de 2 a 3 anys en determinats col·legis d'Educació Infantil i Primària de titularitat de la Generalitat
- Decret 108/2014, de 4 de juliol, del Consell, pel qual s'estableix el currículum i es desenvolupa l'ordenació general de l'educació primària a la Comunitat Valenciana
- Decret 136/2015, de 4 de setembre, del Consell, pel qual es modifiquen el Decret 108/2014, de 4 de juliol, del Consell, pel qual s'estableix el currículum i es desenvolupa l'ordenació general de l'Educació Primària a la Comunitat Valenciana, i el Decret 87/2015, de 5 de juny, del Consell, pel qual s'estableix el currículum i es desenvolupa l'ordenació general de l'Educació Secundària Obligatòria i del Batxillerat a la Comunitat Valenciana.
- Decret 87/2015, de 5 de juny, del Consell, pel qual s'estableix el currículum i es desenvolupa l'ordenació general de l'Educació Secundària Obligatòria i del Batxillerat a la Comunitat Valenciana.

### **Altres activitats realitzades**

- Creació en la Mesa per a la Igualtat de dos grups de treball per a treballar aquestes qüestions:
  - o Formació inicial del professorat
  - o Currículum.

### **E. Àmbit de la universitat**

Des de la Direcció General d'Universitat s'apunten les actuacions següents:

#### 1. En tràmit

Signar conveni de col·laboració amb la Generalitat per a establir un procediment excepcional de canvi en els estudis universitaris oficials de grau aplicable a estudiants que acrediten la seua situació de víctimes de violència de gènere, amb la finalitat d'establir un mecanisme que permeta que aquestes alumnes puguen continuar els seus estudis, si fóra el cas, mitjançant un trasllat gratuït del seu expedient entre les universitats signants del conveni.

#### 2. Investigació en matèria d'igualtat, violència de gènere i conciliació de la vida laboral i familiar

Any 2015:

Taula 31  
Projectes 2015

Nom del projecte	Pressupost
Predicció de la realització i l'acceptació de conductes considerades indicis de violència de gènere en població adolescent	22.192 €
VII seminari internacional. Conciliació de la vida laboral, personal i familiar: un assumpte públic.	7.000 €
Violència de gènere: una proposta d'investigació-acció sobre les seues repercussions psicosocials en els fills i filles de víctimes	1.750 €
Diversitat i (ONU) Igualtat en la literatura infantil i juvenil contemporània	5.950 €
Llengua i sexe: ús de l'humor en homes i dones	8,000 €
Seminari Internacional contra la Violència de Gènere	10.200 €

Font: Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esports.

Any 2016: S'havien presentat 10 projectes que encara s'estaven avaluant.

### 3. Beques i exempció de taxes:

En la convocatòria de beques per a la realització d'estudis universitaris en les universitats de la Comunitat Valenciana per als cursos acadèmics 2013-2014 i 2014-2015 es va establir que a l'alumna que tinguera la condició de víctima de violència de gènere se li concedia beca directament.

Mitjançant la Llei 10/2015, de 29 de desembre, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera, i d'organització de la Generalitat, es modifica l'art. 137 del text refós de la Llei de taxes de la Generalitat aprovat pel Decret legislatiu 1/2005, de 25 de febrer, del Consell, i s'afegeix que les víctimes d'actes de violència sobre la dona que acrediten aquesta condició mitjançant qualsevol dels mitjans previstos en l'article 9.1 i 9.2 de la Llei 7/2012, gaudiran d'excepció total, per a tots els epígrafs del quadre de tarifes de l'article 138 del text refós de taxes.

## 3.9 Conselleria de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques

[Informe rebut el 23/05/2016.](#)

### 3.9.1 Competències de la Direcció General de Justícia

#### A. Nombre de baixes o trasllats efectuats per motius de violència de gènere de les funcionàries de l'Administració de justícia (no s'especifica any)

2 Actuacions a València.

**B. En relació amb les condicions i instal·lacions que es disposen en els edificis judicials per a proporcionar seguretat i intimitat a les dones víctimes de violència de gènere**

No hi ha protocol específic sobre l'adequació dels espais.

Les peticions en aquest sentit que es reben dels òrgans judicials són traslladades immediatament al servei d'infraestructures d'aquesta Conselleria, a fi que dins de les disponibilitats pressupostàries existents se'ls done ràpida resposta.

No obstant això, aquelles actuacions que no requereixen intervenció del servei d'infraestructures (col·locació de paravents, mampares, etc.) són facilitades immediatament per aquesta Direcció General.

**C. Resum dels informes de les Unitats de Valoració Forense Integral (UVFI) d'Alacant, Castelló i València, en què responen a algunes qüestions plantejades**

A Alacant, segons l'informe de la Conselleria, que estranyament no fa referència als jutjats de violència de gènere en aquesta província:

- Personal:
  - o 4 personal mèdic
  - o 1 psicòleg/a
- Hi ha un Protocol d'Actuació i Coordinació amb els serveis que presten atenció integral a les víctimes de violència de gènere.
- No es pot determinar el nombre de dones ateses, ja que l'aplicació MELVA no permet, estadísticament, discriminar les prestacions de la UVFI de les víctimes de violència de gènere de la resta de la secció de psiquiatria.
- Respecte de les mesures per a assegurar que aquestes unitats realitzen l'anàlisi integral dels efectes que els delictes de violència sobre la dona produeixen sobre les víctimes i els seus fills i filles així com el reconeixement i avaluació dels agressors, només es refereixen a l'aplicació dels protocols d'actuació previstos.
- I sobre quantes persones han sigut objecte d'aquestes mesures, diferenciant la seua situació (víctimes, filles/vos i agressors), s'indica que no es pot determinar perquè no ho permet el sistema MELVA.

A Castelló:

- De manera expressa indiquen que la UVFI no existeix com a tal.
- Hi ha un jutjat exclusiu de violència de gènere.
- Personal:
  - o 1 personal mèdic
- No hi ha Protocol d'Actuació i Coordinació específic, però sempre hi ha contacte amb els serveis que presten atenció integral a les víctimes de violència de gènere.



- Respecte de les mesures per a assegurar que aquestes unitats realitzen l'anàlisi integral dels efectes que els delictes de violència sobre la dona produeixen sobre les víctimes i els seus fills i filles, així com el reconeixement i avaluació dels agressors, se'ns indica que examinen exclusivament els agressors i fills/es sol·licitats pel jutjat instructor.
- Sobre quantes persones han sigut objecte d'aquestes mesures, diferenciant la seua situació (víctimes, fills/es i agressors), afirmen no poder-ho saber, perquè la unitat no existeix com a tal.

#### A València:

- La UVFI de València, en l'actualitat, «és més un concepte que una realitat», segons s'afirma textualment en l'informe que ens van remetre.
- Jutjats:

#### Taula 32

##### *Jutjats i violència de gènere a València*

Partits judicials	Jutjats exclusius	Jutjats de violència contra les dones, incorporats a un mixt
València	4	
Paterna	1	
Torrent	1	
Gandia	1	
Resta de partits judicials de la província		1 per cada districte judicial

Font: Conselleria de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques.

- Personal:
  - En el partit judicial de València, els JVM són atesos per:
    - 2 metges forenses
    - 6 metges forenses que efectuen el servici de guàrdia dels jutjats.
  - 1 psicòloga (realitza el treball a escala provincial)
  - 1 treballadora social.

En els partits judicials de Paterna, Torrent i Gandia (amb jutjat exclusiu), els JVM són atesos per:

- 2 metges forenses
- 6/7 que cobreixen el servici de guàrdia de la zona a què corresponen.
- En la resta de partits judicials (amb jutjats incorporats i/o compatibles) disposen de:
  - 1 metge forense que s'ocupa del jutjat
  - 6/7 que cobreixen el servici de guàrdia de la zona a què corresponen.

- Dades de 2015 en el Partit Judicial de València:
  - o Reconeixements psicològics (provincial)
    - 109 dones
    - 19 xiquets
    - 2 agressors
  - o Les actuacions de metges forenses van ser 553:
    - 459 víctimes
    - 94 agressors

**D. Resum de l'informe de la Fundació per a l'Atenció a les Víctimes del Delicte (FAVIDE) sobre les Oficines d'Atenció a les Víctimes del Delictes (OAVD) en l'any 2014**

Durant l'any 2014 en les oficines d'atenció a víctimes del delicte (OAVD) s'ha atés a 10.590 usuàries víctimes de violència de gènere, fet que implica un 53,79% del total de persones usuàries, que van ascendir en aquest període a 19.686.

D'aquesta xifra, 6.521 dones són usuàries noves, és a dir, que han acudit per primera vegada a les oficines de FAVIDE, la qual cosa representa el 61,58%, mentre que 4.069 coneixien el servei d'anys anteriors (38,42%).

Per províncies, el 43,2% de dones ateses per problemàtiques relacionades amb la violència de gènere han acudit a les OAVD de la província de València, el 30,8% a oficines d'Alacant i el 26% han sigut ateses a Castelló.

Dades sociodemogràfiques obtingudes de les dones que van acudir a FAVIDE:

- Edat:
  - o Prop del 63% de les dones tenen entre 25 i 44 anys
  - o El 3,25% són menors d'edat
  - o Les dones espanyoles representen el 71% de les atencions.
- Quant a l'estat civil d'aquestes víctimes de violència de gènere:
  - o Les fadrines, amb el 32,01% dels casos, són el grup més nombrós.
  - o Les dones casades, les que estan separades o divorciades o en tràmits de fer-ho així com les que conviuen amb parelles de fet, representen percentatges quasi idèntics, al voltant del 22%, en els tres supòsits.
- Estudis:
  - o 3 de cada 10 víctimes tenen estudis mitjans o superiors.
  - o Les dones sense estudis registren els índexs més baixos amb només el 5%.
- Situació laboral:
  - o El 37% de les dones maltractades té treball

- Situació econòmica:
  - o 7 de cada 10 usuàries té problemes econòmics.

#### Dades criminològiques en els delictes violència de gènere:

- La majoria de les dones que són ateses en les OAVD són víctimes de delictes contra la integritat física, com ara les lesions, en el 51,85% dels casos; seguit, amb un percentatge del 36,40%, de les víctimes de delictes contra la llibertat i honor, com ara amenaces i coaccions, o injúries o vexacions. També es registren delictes contra la llibertat sexual.
- La meitat de les agressions es produeixen a la nit i 7 de cada 10 delictes es cometen en el domicili.
- En el 58,24% dels casos l'agressor és la parella de la víctima, davant del 41,76% de les ocasions en què l'autor és l'exparella.
- El 25% de les dones mantenen una relació amb l'agressor superior als deu anys.
- Dels casos de violència de gènere atesos en totes les OAVD, en 43 casos (un 0,66%) l'autor era menor d'edat.

#### Dades processals:

- Els jutjats han remés a les OAVD a prop de 5.000 dones. És a dir, d'un total de 6.521 dones víctimes de violència de gènere que han acudit per primera vegada a les OAVD, el 81,06% són remeses des dels jutjats.

Per províncies, són les OAVD d'Alacant les que major percentatge de remissions d'aquest tipus reben, amb un 83,01%, seguides de les OAVD de València, amb un 82,16% i en menor grau les OAVD de Castelló, amb un 73,9%.

- D'altra banda, un 7,54% de dones víctimes de violència de gènere acudeixen a les OAVD per recomanació de diferents associacions, ONG i professionals. Cal destacar que a Castelló el 16,11% de dones acudeixen derivades per alguna associació.
- 8 de cada 10 usuàries acudeix a les OAVD una vegada iniciat el procediment judicial.
- Al voltant del 90% ha presentat denúncia (el 88,08% de les dones ateses en les oficines ja havia presentat denúncia en la seua primera visita).
- Les OAVD han coordinat 4.736 mesures de protecció.

Per províncies, la majoria d'ordres de protecció corresponen a usuàries de València, amb el 46,43%, seguida per les d'usuàries d'Alacant, que concentren un 42,10%, mentre que en les OAVD de Castelló es coordinen el 11,47% de les mesures de protecció.

- En aquest sentit, cal recordar que des de la fi de l'any 2003, les OAVD d'Alacant, Castelló i València van ser designades per la Generalitat Valenciana com a punts de coordinació de les ordres de protecció, cadascuna en la seua corresponent província.

Funcionament de les OAVD:

- Prop del 23% de les derivacions es realitzen als serveis socials municipals, un 17% als centres dona 24 h, un 14,3% a les Forces i Cossos de Seguretat i un 11% es remet a un assessorament jurídic.
- Després de la primera assistència a les víctimes, es realitzen els seguiments de cada problemàtica/delictes. En el total de les OAVD de la Comunitat Valenciana, durant 2014 es van efectuar 14.486 seguiments després de la primera actuació; d'ells, al voltant del 70% van ser telefònics i prop del 30% presencials.
- Uns dels serveis que presten els lletrats de les OAVD són els acompanyaments a les víctimes als diferents recursos judicials, policials o socials, quan així ho requereixen.

Del gener al desembre de 2014 s'han fet 1.596 acompanyaments, la major part a usuàries de València amb el 40,66 % dels casos, el 35,9% en les oficines de Castelló i el 23,43% a usuàries de les oficines d'Alacant.

### 3.9.2 Competències de la Direcció General de la Funció Pública

#### A. Mesures relatives al trasllat, baixa o adaptació de la jornada laboral per raons de violència sobre la dona, en l'àmbit de l'Administració pública

Durant els anys 2014 i 2015 no es va realitzar cap actuació en aquest sentit respecte del personal inclòs en l'àmbit de l'aplicació de la Llei 10/10, de 9 de juliol, d'ordenació i gestió de la funció pública valenciana.

No es disposa en la Direcció General esmentada d'informació sobre baixes o adaptacions de jornades laborals per idèntiques raons, en ser competències de les sotssecretàries o òrgans competents en matèria de personal de les conselleries o organismes competents; i tampoc se'ns va facilitar.

#### B. Accions formatives

Taula 33  
*Accions formatives*

Any	Pla de formació	Accions formatives
2014	Es fan a Alacant, Castelló i València	15 + curs autoformatiu a través de la web de l'IVAP obert els 365 dies, les 24 hores.
2015	Es fan a Alacant, Castelló i València	16 + curs autoformatiu a través de la web de l'IVAP obert els 365 dies, les 24 hores.

Font: Conselleria de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques.

### 3.10 Vicepresidència. Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives

#### 3.10.1 Primer informe de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives

[Primer informe rebut el 05/05/2016](#) i [Annex I](#) rebut l'1/09/2016.

##### A. Informe sobre les ajudes i indemnitzacions previstes en l'art. 16 (per causa de mort) de la Llei 7/2012

La següent taula recull les dades sobre les ajudes i indemnitzacions previstes en l'art. 16 (per causa de mort) de la Llei 7/2012, de 23 de novembre, de la Generalitat, integral contra la violència sobre la dona en l'àmbit de la Comunitat Valenciana (modificada per la Llei 10/2015, de 29 de desembre, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera, i d'organització de la Generalitat).

Taula 34

*Ajudes i indemnitzacions previstes en l'article 16 (per causa de mort) de la Llei 7/2012*

Any	Menors en orfanat després de violència de gènere	Ajudes sol·licitades	Ajudes denegades	Ajudes concedides	Import total
2014	5	4	0	4	24.000 €
2015	12	11	1	10	60.000 €
Total	17	15	1	14	84.000 €

Font: Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.

Respecte del Fons d'Emergències (art. 55 de la llei 7/2012, de 23 de novembre, de la Generalitat): el 6 de novembre de 2014, la Conselleria de Benestar Social va resoldre reconèixer la condició d'entitat col·laboradora a les entitats de dret privat següents: Eulen, Clece SA i Povinet CV.

Taula 35

*Sol·licituds d'ajuda tramitades a la Comunitat Valenciana en 2014 i 2015*

Any	Pendents	Denegades	Desistides i arxivades	Concedides	Total sol·licituds	Import
2014	0	0	0	0	0	0 €
2015	10	14	14	163	201	92.950,03 €

Font: Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.

**B. Compareixences com a acció popular efectuades per la Generalitat en procediments penals (art. 58 de la Llei 7/2012, de 23 de novembre, de la Generalitat)**

Taula 36

*Compareixences com a acció popular efectuades per la Generalitat en procediments penals en 2014 i 2015*

Any	Compareixença per mort de la dona	Compareixença per mort de víctima menor (fill/filla)	Compareixença per lesions greus o invalidants	Total
2014	4	0	0	4
2015	9	1	2	12

Font: Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.

**C. Informes i/o actes de les reunions de la Comissió Interdepartamental per a combatre la violència de gènere a la Comunitat Valenciana (art. 74 de la llei referida)**

No hi ha hagut cap reunió ni en 2014 ni en 2015.

**D. Informes i/o actes de les reunions del Fòrum de la Comunitat Valenciana contra la Violència de Gènere i Persones Dependents en l'àmbit familiar (art. 75 de la llei referida)**

No hi ha hagut cap reunió ni en 2014 ni en 2015.

**E. Altres iniciatives i/o activitats realitzades per a eradicar la violència de gènere**

Es van desenvolupar diverses accions, algunes en col·laboració amb altres conselleries, especialment en l'àmbit de la sensibilització, la prevenció i la coordinació.

**3.10.2 Segon informe de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives**

[Segon informe rebut el 01/07/2016.](#)

Informe sobre l'ajuda de pagament únic prevista en la LO 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere.

Taula 37

*Ajuda de pagament únic prevista en la LO 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere, a la Comunitat Valenciana en 2014 i 2015*

Any	Sol·licituds presentades	Concedides	Denegades	Desistides	Recursos previstos	Recursos desestimats	Correcció d'errors	Total import concedit
2014	158	79	60	18	2	1	2	483.084 €
2015	151	54	54	10	0	0	0	498.420 €

Font: Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.

Taula 38

*Motius de denegació de l'ajuda de pagament únic prevista en la LO 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere, a la Comunitat Valenciana en 2014 i 2015*

Motiu de la denegació de l'ajuda	Nombre de casos	
	2014	2015
Deutes amb l'AEAT, SS i altres administracions	10	7
No tindre ordre de protecció	5	13
Percepció d'ajudes incompatibles	30	15
Ser laboralment activa	2	3
Percepció d'ajudes incompatibles i no tindre ordre de protecció	3	1
Percepció d'ajudes incompatibles i deutes amb l'AEAT, SS i altres administracions	1	2
Percepció d'ajudes incompatibles i no estar acreditada la seua situació d'inocupabilitat	3	3
No estar acreditada la situació d'inocupabilitat pel SERVEF	3	
No tindre ordre de protecció i no tindre acreditada la situació d'inocupabilitat		1
Deutes amb l'AEAT, SS i altres administracions i no tindre acreditada la situació d'inocupabilitat		1
Haver percebut anteriorment l'ajuda		1
Trobar-se en situació d'ILT i no disposar d'ordre de protecció		1
No tindre ordre de protecció i trobar-se en situació d'ILT		1
Percepció d'ajudes incompatibles i tindre deutes amb l'AEAT, SS i altres administracions		2
Deutes amb l'AEAT, SS i altres administracions i no tindre ordre de protecció	1	
Estar laboralment activa i no estar acreditada la situació d'inocupabilitat pel SERVEF. Deutes amb l'AEAT i SS i altres administracions i no tindre ordre de protecció.	11	

Font: Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.

A partir del 27 d'agost de 2015, després de l'Informe de l'Advocacia de la Generalitat sobre la naturalesa jurídica d'aquestes ajudes indicant que no tenen la condició de subvencions, no es preveu com a causa de denegació d'aquestes ajudes els deutes contrets per les dones víctimes de violència de gènere amb l'Administració.

## **4 Reunió amb la Unitat de Coordinació contra la Violència sobre la Dona en la Delegació del Govern De a la Comunitat Valenciana el 14/10/2016**

Tot i reconèixer les limitacions competencials de la institució del Síndic de Greuges i després d'haver demanat als diversos departaments de l'Administració autonòmica informes i reflexions sobre les actuacions desenvolupades al voltant de la violència de gènere, considerem oportú un acostament a la tasca desenvolupada en aquest camp per les Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat a la Comunitat Valenciana. En les visites als centres de dones, que posteriorment abordarem, es va fer evident el protagonisme exercit pel Cos Nacional de Policia i la Guàrdia Civil en el procés d'atenció i protecció a les víctimes, alhora que se'ns van evidenciar possibles millores que podríem traslladar al Defensor del Poble.

La Unitat de Coordinació contra la Violència sobre la Dona a la Comunitat Valenciana depén funcionalment de la Delegació del Govern per a la Violència de Gènere, adscrita a la Secretaria d'Estat de Servicis Socials i Igualtat, dependent del Ministeri de Sanitat, Servicis Socials i Igualtat. Orgànicament, aquesta Unitat depén de la Delegació del Govern a la Comunitat Valenciana. Les funcions d'aquestes unitats es regulen en una Instrucció conjunta dels ministeris de justícia, de l'interior, d'hisenda i administracions públiques, d'ocupació i seguretat social, i de sanitat, servicis socials i igualtat, de 13 de juny de 2013.

La Delegació del Govern per a la Violència de Gènere es crea a partir de l'article 29 de la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere, i es desplega en el Reial decret 200/2012, de 23 de gener, que fixa les seues funcions, entre les quals destaca la de proposar la política del Govern contra les diverses formes de violència de gènere i impulsar, coordinar i assessorar en totes les mesures que es duguen a terme en aquesta matèria.

Una de les funcions de la Unitat de Coordinació contra la Violència sobre la Dona de la Delegació del Govern a la Comunitat Valenciana és la coordinació, en el territori, dels recursos estatals en la seua ajuda a les dones víctimes de violència de gènere. Els dispositius telemàtics, com ara les polseres, el programa ATENPRO, VioGén, el telèfon 016, les ajudes de l'article 27 de la Llei orgànica 1/2004, atorgades per la Conselleria, però a càrrec del pressupost de l'Estat, la renda activa d'inserció (RAI), la regularització de la situació administrativa de les dones víctimes estrangeres, etc. són algunes de les accions que incideixen en l'àmbit autonòmic d'atenció i, especialment, de protecció de les dones víctimes de violència de gènere.

A aquesta Unitat de Coordinació també correspon fer el seguiment personalitzat de cada situació de violència de gènere, una tasca que consisteix, no tant en trobades presencials amb les afectades i les seues famílies, sinó a conèixer si els mecanismes i mesures existents per a protegir-les estan funcionant correctament. L'objectiu, per tant, és tindre constància permanent de la situació en què es troben les víctimes amb perfils de major vulnerabilitat i analitzar qualitativament les mesures i recursos que es troben a la seua disposició, juntament amb les actuacions dutes a terme amb aquestes.



Aquestes tasques de coordinació municipal i supramunicipal es basen, a banda d'en la normativa citada, en el Protocol de col·laboració i coordinació entre les Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat i els Cossos de Policia Local per a la protecció de les víctimes de violència domèstica i de gènere, subscrit pel Ministeri de l'Interior i la Federació Espanyola de Municipis i Províncies al març de 2006, i en l'Acord interinstitucional, de 21 de novembre de 2014, pel qual s'aprova el Protocol de coordinació d'actuacions en matèria de violència de gènere a la Comunitat Valenciana, de què ja hem informat anteriorment.

Des de la Unitat de Coordinació reconeixen dificultats en els requisits per a atorgar les conegudes ajudes de l'article 27 i consideren que podrien millorar-se i donar major validesa als informes socials. Igual que coincideixen en el fet que, de vegades, es produeixen denegacions de la RAI per estar percebent una ajuda menor, i reduir les oportunitats a l'abast de la dona per a superar les circumstàncies poc favorables que l'emboliquen.

Respecte de la foto fixa que podem manejar, segons les dades que consten en el Sistema de Seguiment Integral dels Casos de Violència de Gènere (VioGén) del Ministeri de l'Interior, al febrer de 2017 hi havia 8.106 casos actius, és a dir, amb seguiment policial, a la Comunitat Valenciana, en distint nivell de risc: 3.605 a Alacant, 727 a Castelló i 3.774 a València.

Davant d'aquest volum significatiu de situacions personals per atendre, es considera clau la col·laboració institucional amb els ajuntaments. Un total de 206 ajuntaments de la Comunitat Valenciana, dels 266 que compten amb Policia Local, han constituït la Junta de Seguretat, de conformitat amb el Reial decret 1087/2010, de 3 de setembre, pel qual s'aprova el Reglament que regula les juntes locals de seguretat.

Es coincideix tant des de la Delegació del Govern com des de les Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat en el fet que cal mantindre l'esforç a constituir aqueixes juntes i convocar-les periòdicament, ja que són l'òrgan competent perquè els ajuntaments s'adherisquen al Protocol de col·laboració i coordinació entre les Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat i els cossos de Policia Local per a la protecció de les víctimes de violència domèstica i de gènere, subscrit en 2006 per la Federació Espanyola de Municipis i Províncies i el Ministeri de l'Interior (Protocol FEMP-MIR). A la Comunitat Valenciana, a la fi de 2015, eren 174 municipis adherits a aquest Protocol, 166 els quals havien constituït una taula de coordinació policial.

Els objectius d'aquest protocol són:

- Optimitzar els recursos humans i materials de les Forces i Cossos de Seguretat existents en el terme municipal per a garantir el compliment de les mesures judicials de protecció a víctimes de violència de gènere.
- Evitar actuacions que impliquen un increment de la victimització, especialment la duplictat d'intervencions
- Garantir la coordinació i col·laboració policial amb recursos públics i no governamentals dedicats al suport jurídic i psicosocial a les víctimes.

D'acord amb el que preveu el Protocol, en cada municipi adherit s'ha de constituir una taula de coordinació policial amb representació de la Policia Local i les Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat amb competències en el municipi.

Segons la capacitat de cada cos de Policia Local, els ajuntaments poden sol·licitar la seua incorporació al Sistema VioGén (amb dependència de la Secretaria d'Estat de Seguretat) a través d'un conveni amb el Ministeri d'Interior i l'Ajuntament respectiu. En el moment de redactar aquest informe hi havia 56 acords signats a la Comunitat Valenciana, i destaca la província de València amb 22. En el conjunt d'Espanya són 215 els ajuntaments incorporats al Sistema VioGén.

Aquest sistema de seguiment és una aplicació informàtica posada en marxa pel Ministeri de l'Interior en 2007, en què s'integra la informació i els recursos operatius per a assistir les víctimes. Aglutina les institucions que intervenen en la protecció de les víctimes (Forces i Cossos de Seguretat, Fiscalia, judicatura, institucions penitenciàries, etc.) i té com a objectiu integrar en una sola base de dades tota la informació sobre les circumstàncies que envolten cada persona víctima de violència de gènere.

A més, el sistema permet realitzar valoracions de risc de la víctima de patir una agressió i adoptar les mesures de protecció necessàries.

Respecte del procediment, la Unitat de Coordinació subratlla les següents pautes i dades d'interés:

- La primera valoració del risc la duen a terme les Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat i, si hi ha conveni signat en aqueix municipi, el seguiment dels casos es reparteix entre la Policia Local i la Guàrdia Civil o el Cos Nacional de Policia, segons la demarcació, d'acord amb els criteris establits per la Junta Local de Seguretat. En tot cas, els cossos de seguretat estatals porten el seguiment dels casos amb major risc policial i sobre els quals s'ha decretat el seguiment de les mesures d'allunyament mitjançant dispositiu telemàtic (polseres).
- Tots els cossos policials que accedeixen a VioGén —Guàrdia Civil, Policia Nacional i Policia Local— comparteixen dades i s'encarreguen de traslladar la competència si la víctima trasllada el seu domicili a una altra localitat.
  - o És freqüent que aquestes Forces de Seguretat actuen a través d'agents protectors especialitzats en l'atenció a les víctimes. A més, en el cas del Cos Nacional de Policia es gestiona des de la central d'Unitat d'Atenció a la Família i Dona (UFAM) que es ramifica en les províncies i en la ciutat on hi ha comissària des de la UFAM local, que s'encarrega de la investigació del delictes i de la protecció a la víctima.
  - o Per la seua banda, en el cas de la Guàrdia Civil el seguiment dels casos i la protecció es realitza des dels llocs; i la investigació i el seguiment dels casos més greus des de l'Equip Dona Menor (EMUME) de la Unitat Orgànica de Policia Judicial.
- A l'efecte d'estadística, les unitats de coordinació han de demanar totes les dades relatives a les víctimes mortals, ferides greus i menors víctimes per a la seua remissió a la Delegació del Govern per a la Violència de Gènere.

- A la Comunitat Valenciana, en els casos de víctimes mortals, amb antecedents o amb intervencions prèvies per violència de gènere, es fan reunions de coordinació amb tots els agents que hagueren intervingut en el cas. En aquestes reunions d'anàlisi s'estudien les circumstàncies succeïdes, les fallades del sistema, es veu quines dades s'han passat per alt (v.gr. en l'àmbit sanitari, policial, en assumptes socials, etc.).

S'és perfectament conscient que la majoria dels assassinats encara es produeixen sense denúncia prèvia o signes d'alerta en altres àmbits (o almenys sense que hagen sigut detectats), però cal repassar i estudiar les fallides en el sistema de protecció en aquells casos en què algun estament sí que va poder tindre coneixement del risc existent.

- Respecte del seguiment dels moviments penitenciaris dels agressors, des dels centres penitenciaris comuniquen les eixides i els permisos dels maltractadors i aqueixa informació s'inclou en VioGén i es comunica a les OAVD. S'alerta també la dona.
- Sensibilització i formació. La Unitat de Coordinació de la Delegació del Govern contribueix a la formació en violència de gènere dels agents de la Policia Nacional i la Guàrdia Civil. A la Comunitat Valenciana, la Policia Nacional ha dut a terme 6 edicions del curs d'actuacions bàsiques en matèria de violència domèstica, de gènere i sexual; i la Guàrdia Civil també ha organitzat 2 accions formatives en matèria de violència de gènere. D'altra banda, els administradors del Sistema VioGén han estat en diverses ocasions a la Comunitat Valenciana per a formar les persones que en són usuàries en el maneig del Sistema.
- Meses multidisciplinàries de coordinació a escala municipal. Aquestes meses es consideren com un mecanisme de coordinació entre tots els recursos existents en el municipi dedicats al suport jurídic i psicosocial a les víctimes (regidories, policies, centres de salut, etc.). La Unitat de Coordinació reconeix que seria convenient la seua convocatòria cada 6 mesos als efectes de millorar la coordinació dels diversos organismes que intervenen en aquest àmbit a escala municipal. Aquestes reunions ajuden a millorar el coneixement de les línies de treball i competències dels seus integrants, dels recursos i la seua interrelació. S'analitzen situacions de descoordinació i es proposen millores. Encara són molts els municipis on no estan institucionalitzades aquestes reunions multidisciplinàries de coordinació. Des de la Delegació del Govern, en totes les juntes locals de seguretat a què s'assisteix, s'insisteix en la importància i en la necessitat, recollida en el Protocol FEMP-MIR, que la taula de coordinació policial es reunisca periòdicament amb la resta de recursos municipals d'atenció psicosocial a les víctimes.
- Sistema VioGén: des de 2005 tenen accés a aquest Sistema i a les seues dades els centres dona 24h de la Generalitat. Òbviament, també hi tenen accés la Fiscalia, els centres penitenciaris, etc. Reconeixen que la Guàrdia Civil a escala central té menys especialització en violència de gènere, però va suplir aqueixa deficiència amb més formació oferida des de la pròpia Delegació del Govern. Els casos més greus es veuen en els punts d'atenció especialitzada en la Policia Judicial i, a València ciutat, en EMUME, des d'on es porta el control.
- Programa ATENPRO. Facilita a les dones en risc un dispositiu de telefonia mòbil en contacte directe amb els servicis d'atenció i protecció, en aquest moment a càrrec de l'entitat Creu Roja, i es comunica als servicis socials municipals o a la

Diputació Provincial qualsevol incidència. Aquest mecanisme de protecció se li dóna a la dona que ho necessita i ho sol·licita. No requereix ordre judicial; de vegades ni tan sols requereix ordre d'allunyament o sentència: n'hi ha prou amb un informe dels serveis socials per a accedir a aquest recurs.

- Dispositiu telemàtic-COMETA. Mesura judicial de control dels moviments de l'agressor. Si el jutge considera la idoneïtat d'aqueix recurs es dóna el dispositiu telemàtic. Hi ha entre 700 i 1.000 persones a Espanya amb aquests dispositius. En aquest moment, després d'un procediment concursal, ho gestiona l'empresa Securitas Direct. S'instal·la per ordre judicial (turmellera agressor, aparell agressor, aparell víctima). Detecta acostaments a punts fixos i mòbils. Fins i tot si l'agressor perd la bateria, avisa; i quan ix del país, també.
- A més, després de la denúncia, es proporciona a la víctima un número de telèfon de l'agent de referència, en el cas de la Policia Nacional. Ara ja és automàtic des de la denúncia (abans feia falta una intervenció judicial). Aquest agent acompanya la víctima als llocs amb risc (p. ex. a recollir roba i efectes al domicili), però no fa altres acompanyaments quotidians i per tant el risc no desapareix totalment.
- S'aposta per la denúncia. Encara que la Unitat de Coordinació reconeix que moltes denúncies es fan sense assistència lletrada, especialment en àrees rurals. Segons ens indiquen, s'insisteix a les denunciants, des de les Forces i Cossos de Seguretat, que tenen dret a advocat/da del torn d'ofici i que poden esperar fins que hi arribe. S'intenta formar el personal que rep les denúncies i atén en primera instància les dones, en ser clau aqueix primer contacte de la víctima amb l'autoritat.
- Consideren clau el paper de les oficines d'atenció a les víctimes del delictes i ens expressen el seu temor davant del seu futur ateses les notícies que han sorgit sobre la seua desaparició.

## **5 Informes de les diputacions provincials sobre actuacions pròpies i les que es donen en els municipis amb menys de 20.000 habitants**

Tal com expliquem en la introducció d'aquest informe, era necessari completar una anàlisi dels recursos d'atenció i protecció de les dones víctimes de violència de gènere existents a la Comunitat Valenciana i conèixer la seua presència en els municipis xicotets i mitjans de les tres províncies. Per a això hem comptat amb la col·laboració dels servicis tècnics de les diputacions provincials que ens van facilitar l'accés a les dades que requeríem, cosa que ens va permetre conèixer, no sols aquelles accions i recursos impulsats per cadascuna de les entitats provincials, sinó també els propis de les entitats locals.

Per a concretar les dades existents, des del Síndic de Greuges ens vam dirigir a aquestes institucions i els vam indicar quines eren les qüestions que ens interessaven per a la confecció del present informe: a més de les dades demanades directament dels ens provincials, aquests organismes van sol·licitar als ajuntaments de menys de 20.000 habitants —concretament a les regidories d'igualtat, servicis socials o semblants, competents en matèria de violència de gènere— informació sobre els servicis d'assessorament jurídic i psicològic per a dones així com sobre l'existència de plans locals de seguretat o plans estratègics sobre el tractament de la violència contra les dones i altres qüestions que van considerar d'interés. Transcrivim a continuació un resum i les dades més significatives que les respectives diputacions ens van facilitar.

### **5.1 Informe de la Diputació Provincial d'Alacant**

[Informe rebut el 27/04/2016.](#)

La província d'Alacant compta amb 141 ajuntaments, dels quals 116 tenen una població de dret inferior als 20.000 habitants, per la qual cosa el present informe de la Diputació Provincial d'Alacant comprén un percentatge elevat dels municipis de la província, un 82,27%.

La Diputació d'Alacant va remetre una enquesta a cadascun d'aqueixos municipis i dels 116 als quals es va enviar hi van respondre 56, de manera que obtinguérem una informació directa d'un 48,27% dels ajuntaments de menys de 20.000 habitants.

#### **5.1.1 Recursos i servicis municipals contra la violència de gènere**

##### **A. Servicis d'assessorament jurídic**

Dels 56 ajuntaments que van respondre a l'enquesta, un total de 28 municipis afirmen tindre un servici d'assessorament exclusiu per a dones i, a més, tots amb finançament de la Diputació (excepció feta dels ajuntaments d'Almoradí i de Tàrbena). A aquests cal sumar el de l'Ajuntament de Dolores, perquè, encara que no va contestar a l'enquesta,

consta en la Diputació que disposa de l'esmentat servici. Per tant, en total són 29 ajuntaments.

### **B. Servicis d'assessorament psicològic**

És interessant indagar sobre els possibles recursos que hi ha actualment per a dones en situació de violència de gènere i que aborden aspectes psicològics, atés que, si és important comptar amb un suport o assessorament jurídic, no cal dir que la part emocional de les dones víctimes també ha de ser tractada i prevista en tot aqueix difícil procés pel qual travessen des que decideixen informar els servicis municipals de la seua complexa situació.

D'aquesta manera, alguns ajuntaments també compten entre els seus recursos amb servicis d'assessorament psicològic per a dones que han patit violència de gènere, encara que, en la immensa majoria, es tracta d'un recurs dirigit a qualsevol dona en situació de risc o en situació d'especial vulnerabilitat, i són els mateixos psicòlegs i psicòlogues dels equips socials de base els quals també atenen a aquestes dones, i no existeix en la pràctica un recurs específic per a dones víctimes de violència de gènere.

Dels 56 ajuntaments que van respondre a l'enquesta, 20 van afirmar que tenien servicis d'assessorament psicològic; i d'aquests 20, 6 són subvencionats totalment o parcialment per la Diputació d'Alacant.

### **C. Plans estratègics per al tractament de la violència de gènere i/o plans locals de seguretat**

Els ajuntaments que afirmen tindre plans estratègics per al tractament de la violència de gènere són 8, l'Alqueria d'Asnar, Benissa, Onil, Catral, Pedreguer, Callosa d'en Sarrià, Banyeres de Mariola i el Poble Nou de Benitatxell.

### **D. Altres recursos**

A més de les tres qüestions plantejades anteriorment, cal destacar que la majoria d'ajuntaments afirmen formar part de les meses de coordinació policial o tenen constituïda la Junta Local de Seguretat, de manera que, als efectes de protecció i de seguretat, es coordinen les actuacions de les diverses Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat. La Subdelegació del Govern a Alacant és l'encarregada de coordinar i impulsar totes aqueixes actuacions d'acord amb els protocols actualment vigents.

Alguns ajuntaments compten amb el servici del SEAFI (Servici Especialitzat d'Atenció a la Família i Infància) des del qual també assisteixen psicològicament i jurídicament les dones víctimes de violència de gènere quan hi ha menors en aqueix context familiar de violència.

Altres servicis que es presten des dels ajuntaments, relacionats amb la violència de gènere i que figuren en les enquestes remeses, són els relatius al desenvolupament d'actuacions en matèria de prevenció dirigides a població escolar, molt especialment a població adolescent i jove.

## 5.1.2 Recursos i servicis de la Diputació Provincial d'Alacant

### A. Subvencions de la Diputació destinades a ajuntaments de la província d'Alacant en matèria d'igualtat i prevenció de la violència de gènere. Especial referència a les mancomunitats

Dins de la convocatòria de subvencions a ajuntaments de la província d'Alacant amb destinació a programes i activitats per a la igualtat d'oportunitats i prevenció de la violència de gènere apareixen aquestes dades:

Taula 39

*Subvencions a ajuntaments de la província d'Alacant amb destinació a programes i activitats per a la igualtat d'oportunitats i la prevenció de la violència de gènere en 2014 i 2015*

Any	Nombre de municipis subvencionats	Nombre de projectes	Pressupost total
2014	93	93	150.000 €
2015	97	97	150.000 €

Font: Diputació Provincial d'Alacant

La labor de les mancomunitats en matèria social és clau per al desenvolupament, sobretot, dels municipis de menor població i amb menors recursos econòmics.

Es publica de forma anual una convocatòria per a mancomunitats: en 2015 es van concedir 8 subvencions a uns altres tants projectes socials, dels quals 4 s'emmarcaven dins de la línia de prevenció de la violència de gènere i dels servicis d'assessorament jurídic.

### B. Col·laboració de la Diputació en el programa de suport a la reinserció de dones víctimes de violència de gènere que l'Associació Missatgers de la Paz desenvolupa en el Centre d'Emergència d'Alacant

Des de l'any 2005 es col·labora amb l'Associació Missatgers de la Paz en el sosteniment del Programa de suport a la reinserció de dones víctimes de la violència domèstica que es desenvolupa en el marc del Centre d'Emergència que existeix a Alacant per a l'acollida, amb caràcter immediat, d'aquelles dones en situació de violència de gènere. Es tracta d'un centre de curta estada dependent de la Generalitat Valenciana, on s'intenta oferir un marc de convivència semblant al d'una família, i afavorir així el seu òptim desenvolupament afectiu i emocional. La subvenció de la Diputació a aquest programa va ser de 77.000€ en 2015.

### C. El II Pla Provincial per la Igualtat de Gènere de la Diputació d'Alacant. Especial referència a la línia estratègica 7 relativa a la violència de gènere

La Diputació d'Alacant compta des de l'any 2009 amb un Pla Provincial per la Igualtat de Gènere. En l'actualitat continua vigent el II Pla Provincial per la Igualtat de Gènere (2013-2015) en trobar-se prorrogat fins que s'elabore el tercer pla i siga aprovat pel Ple de la Diputació.

Aquest II Pla, aprovat per unanimitat del Ple Provincial en sessió ordinària de data 7 de març de 2013, va ser configurat com una eina de gestió de la igualtat de gènere en la corporació provincial que permetia efectuar una planificació estratègica per a continuar amb la incorporació de la perspectiva de gènere en tota l'acció institucional. La línia estratègica número 7 és la que, de manera directa, està relacionada amb la violència de gènere, amb cinc objectius específics:

1. Impulsar accions educatives amb adolescents.
2. Promoure accions de rebuig sistemàtic a qualsevol expressió de violència de gènere.
3. Desenvolupar programes de suport psicosocial i d'inserció laboral per a aquestes víctimes.
4. Informar la població dels recursos socials existents per a donar suport a les víctimes.
5. Sensibilitzar la ciutadania de les diverses formes de violència exercida sobre les dones i les possibles actuacions per a la seua prevenció.

#### **D. El servici ATENPRO**

Des del gener de 2013, el Servici Telefònic d'Atenció i Protecció per a víctimes de violència de gènere (ATENPRO) de la Delegació del Govern per a la Violència de Gènere que, fins aqueixa data, era gestionat pel Departament de Benestar Social de la corporació provincial, va passar a ser gestionat des del Departament d'Igualtat de la Diputació. Des d'aqueix moment, el personal de l'Àrea d'Igualtat és l'encarregat de la gestió i la coordinació del servici entre l'entitat prestatària —Creu Roja Espanyola— i els municipis de la província d'Alacant amb població inferior a 20.000 habitants.

Aquest servici ofereix a les víctimes una atenció immediata i a distància, a través d'un dispositiu de telefonia mòbil, i assegura una resposta ràpida a les eventualitats que els pugen sobrevindre, les 24 hores del dia i tots els dies de l'any.

En l'actualitat, estan adherits al servici ATENPRO a través de la Diputació d'Alacant un total de 102 ajuntaments, dels 116 amb una població inferior a 20.000 habitants. No obstant això, en breu es durà a terme una actualització de les dades i un nou procés de renovació d'adhesions.

#### **E. Els plans locals d'igualtat com a instruments de gestió de les polítiques de prevenció de la violència contra les dones**

Encara que pràcticament tots els ajuntaments incorporen, en la seua projecció local, iniciatives encaminades a la consecució de la igualtat d'oportunitats entre dones i homes, la incorporació de la transversalitat de gènere en l'acció institucional i la posada en marxa de plans d'igualtat encara no està present en molts d'ells, sobretot en aquells d'escassa



capacitat econòmica i de menor població de dret. La seua activitat en aquesta matèria se circumscriu a la realització d'actes o accions commemoratives del dia 8 de març, Dia Internacional de la Dona, i del 25 de novembre, Dia Internacional per a l'Eliminació de la Violència contra la Dona.

Segons les dades recopilades en la Diputació d'Alacant, fruit dels projectes presentats pels ajuntaments i de dades facilitades per ells mateixos, 64 municipis de la província d'Alacant compten amb un pla d'igualtat de gènere, el que significa un 45,39% del total de municipis. D'aquests, 21 municipis compten amb una població de dret de més de 20.000 habitants i 43 tenen una població inferior. És a dir, i és significatiu, que un 84% dels municipis de més de 20.000 habitants ja compten amb un pla d'igualtat, mentre que la xifra és sensiblement menor, un 37%, quan ens referim als municipis amb menor població.

Taula 40

*Municipis de la província d'Alacant amb pla d'igualtat*

Grandària del municipi (en habitants)	Nombre de municipis	Municipis amb pla d'igualtat	
		Nombre	Percentatge
Més de 20.000	25	21	84,00%
Menys de 20.000	116	43	37,06%
Total	141	64	45,39%

Font: Diputació d'Alacant.

Podem afirmar, basant-nos en les dades de l'informe de la Diputació, que en l'actualitat 1.553.527 persones residents a la província d'Alacant es beneficien de la implantació de plans d'igualtat en els seus municipis, la qual cosa repercuteix i redunda, indubtablement, en el benefici i el benestar de tota la comunitat local afectada per aqueixes polítiques d'igualtat municipals. És més, 784.417 dones són beneficiàries directes potencials de totes aquelles mesures d'acció positiva que s'implementen en els municipis, en pro sempre d'una millora de les seues condicions de vida quant a la seua equiparació d'oportunitats reals respecte dels homes.

Des de l'any 2010, any en què per primera vegada la Diputació d'Alacant va publicar una convocatòria de subvencions destinada a l'elaboració de plans d'igualtat municipals, hi ha hagut un increment en el nombre d'ajuntaments sol·licitants d'aquestes ajudes, la qual cosa denota un interès creixent en la matèria i també una major sensibilització i conscienciació institucional.

Taula 41

*Evolució en el nombre de subvencions concedides als diversos ajuntaments de la província d'Alacant dins d'aquesta convocatòria 2010-2015*

Any	Nombre de subvencions concedides
2010	14
2011	17

2012	23
2013	29
2014	34
2015	48

Font: Diputació d'Alacant.

## F. Altres iniciatives en matèria de sensibilització, formació i educació

Des de l'Àrea de Família i Ciutadania, a més de la concessió de subvencions a ajuntaments per al desenvolupament de programes, projectes i/o activitats en pro de l'eradicació de la violència de gènere, es desenvolupen de manera directa iniciatives de què igualment són beneficiaries les pròpies corporacions locals de la província. Es tracta d'accions que s'ofereixen des de la institució provincial i que complementen la pròpia programació municipal que tinguen els consistoris entorn d'aquesta matèria.

La sensibilització ciutadana, la formació a professionals i l'educació dels més joves són àrees que també es treballen des de la Diputació amb la col·laboració dels ajuntaments.

Alguns exemples:

- Actuacions d'informació i estratègies de sensibilització dirigides a la societat, a fi de previndre i eliminar la violència sobre la dona.

Campanya informativa: «Porqueesposible», que va començar l'any 2009, que ja ha recorregut 40 municipis de la província i que contínuu durant 2016.

<http://www.porqueesposible.diputacionalicante.es>

- Formació i informació a professionals.

Destaquem el Congrés sobre la Violència contra la Dona, que té lloc, de manera anual, amb motiu de la commemoració del Dia Internacional per a l'Eliminació de la Violència contra la Dona, el 25 de novembre. L'any passat, 2016, va tindre lloc la seua edició 14a.

- Educació

Davant de la necessitat d'informar i conscienciar els i les joves d'educació secundària i batxillerat sobre la importància de construir relacions de parella sanes allunyades de qualsevol tipus de conducta violenta, des de fa diversos anys es desenvolupa en aquests cursos el programa «Sunshine: les claus per a un sentiment amorós sa».

## 5.2 Informe de la Diputació Provincial de Castelló

El nombre total de municipis de la província de Castelló amb població inferior a 20.000 habitants és de 127 (94'07 % sobre el total de 135 municipis).

### **5.2.1 Dades aportades pels equips de servicis socials de base**

Gran part de les dades aportades van ser demanades pels 31 equips de servicis socials de base (ESSB) de la província, que assumeixen la prestació dels programes de servicis socials generals en els 127 municipis de la província de Castelló amb població inferior a 20.000 habitants. La recollida de dades es va realitzar mitjançant l'emplenament d'un formulari elaborat i distribuït a este efecte entre aquests equips.

#### **A. Municipis que compten amb servicis d'assessorament jurídic i/o acompanyament**

Es va sol·licitar informació als municipis de la província de Castelló, de població inferior a 20.000 habitants, que compten amb servicis d'assessorament jurídic i/o acompanyament, amb indicació, si s'escau, si aquests depenen de la Diputació o són de competència exclusivament municipal.

Disposen de servici de competència exclusivament municipal d'assessorament i/o acompanyament de dones víctimes de violència de gènere un total de 8 municipis de menys de 20.000 habitants a la província.

#### **B. Municipis que disposen de pla local de seguretat i/o pla estratègic per al tractament de la violència sobre les dones**

Disposen de Pla Local de Seguretat o de Pla estratègic per al tractament de la violència sobre les dones, coordinen l'actuació de l'Equip de Servicis Socials de Base, de la Policia Local i de la Guàrdia Civil, un total de 7 municipis que són Afondeguilla (ESSB de la Vall d'Uixó), les Alqueries, Benicàssim, Betxí, Segorbe, Xilxes i Almenara (en procés d'elaboració quan ens van proporcionar l'informe).

#### **C. Subvencions i/o ajudes que s'han atorgat en el marc del Pla Estratègic General de la Diputació de Castelló, relatives a la violència de gènere en 2014 i 2015**

- Subvencions destinades a l'assignació de beques de formació en pràctiques, que cal realitzar en dependències municipals, per a dones supervivents a la violència de gènere.

Es justifiquen aquestes subvencions econòmiques per la freqüent concurrència entre les dones supervivents a la violència de gènere d'especials dificultats per a accedir a una ocupació a causa de les circumstàncies derivades de la violència patida (aïllament social i laboral, deteriorament de l'autoestima, necessitat de canvi de residència, etc.).

Taula 42

*Beques de formació en pràctiques, per a realitzar en dependències municipals, dirigides a dones supervivents a la violència de gènere a la província de Castelló*

Any	Nombre de beques assignades	Nombre de municipis amb una beca	Pressupost
2014	15	11	15.000 €
2015	15	10	15.000 €

Font: Diputació Provincial de Castelló.

- Convocatòria de subvencions econòmiques destinades a programes implementats per entitats prestadores de servicis socials.

Taula 43

*Subvencions econòmiques destinades a programes implementats per entitats prestadores de servicis socials a la província de Castelló*

Entitat	Subvenció	
	2014	2015
AFAVIR	2.500 €	3.000 €
ARJE	2.000 €	
Total	4.500 €	3.000 €

Font: Diputació Provincial de Castelló.

- Conveni de col·laboració amb la Fundació DASYS (Desenvolupament d'Accions Socials i Culturals) per a desenvolupar el Programa «Capacitació i Ocupació per a la Dona de Castelló» dirigit a dones víctimes de violència de gènere, principalment, en el 2014, per un import de 8.000€.

#### **D. Relació dels dispositius (cases d'acollida, habitatges tutelats, assessorament jurídic, etc.) dependents de la Diputació de Castelló, amb especificació de les seues característiques així com el seu lloc d'ubicació**

La Diputació Provincial de Castelló no ostenta la titularitat de servicis residencials especialitzats en l'atenció de víctimes de la violència de gènere.

### **5.2.2 Altres iniciatives provincials**

A continuació s'enumeren altres iniciatives provincials directament vinculades amb l'objecte del present informe —alguna articulada des de l'exercici 2004.

#### **A. Servici ATENPRO**

La Diputació Provincial de Castelló, mitjançant un acord plenari de 28 de desembre de 2004, es va adherir al Servei de Teleassistència Mòbil per a Víctimes de Violència de Gènere (futur ATENPRO) regulat per l'Institut de Majors i Serveis Socials (IMSERSO) del Ministeri de Treball i Assumptes Socials i la Federació Espanyola de Municipis i Províncies (FEMP), a fi de facilitar l'accés a aquest servei a les víctimes de violència de gènere domiciliades en localitats de la província de Castelló de població inferior a 20.000 habitants, de conformitat amb el procediment establert a este efecte per l'IMSERSO i la FEMP. Per aquest acord van quedar automàticament adherits al servei ATENPRO els 127 municipis de la província de Castelló amb població inferior a 20.000 habitants.

Mensualment, la Secció d'Acció Social de la Diputació Provincial de Castelló supervisa i conforma els llistats d'incidències, altes i baixes d'usuàries domiciliades en aquests municipis, remesos pel Comité Provincial de la Creu Roja Espanyola de Castelló, concessionària de la prestació del Servei ATENPRO en l'àmbit territorial de la província de Castelló. A més participa en activitats formatives i de col·laboració articulades des de la Subdelegació del Govern a Castelló.

## **B. Xarxa Provincial d'Innovació i Qualitat Social**

En 2009 la Diputació Provincial de Castelló va impulsar la constitució de la Xarxa Provincial d'Innovació i Qualitat Social com a instrument interinstitucional dirigit a la millora de la prestació dels serveis socials en l'àmbit territorial de la província de Castelló. En l'actualitat 128 municipis de la província de Castelló es troben adherits a la Xarxa (94'81% del total), a més d'altres entitats com ara la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives de la Generalitat Valenciana, la Federació Valenciana de Municipis i Províncies i la Universitat Jaume I de Castelló.

A més del seu consell rector i de la seua Comissió Tècnica Permanent, la Xarxa Provincial d'Innovació i Qualitat Social disposa de cinc comissions de treball, integrades per personal tècnic adscrit als ESSB, SEAFI o SMAD de les corporacions locals adherides, que analitzen la problemàtica del sector i emeten propostes relatives a les necessitats d'implementació de programes i serveis.

Les comissions de treball d'Inclusió Social i Treball Comunitari, i de Gestió i Millora dels Serveis Socials assumeixen, com a objecte de la seua competència, l'estudi i l'emissió de propostes dirigides a l'abordatge de la problemàtica derivada de la violència sobre les dones, i així mateix es constitueixen com a instruments d'informació i d'assessorament tècnic interinstitucional.

En l'actualitat, la Secció d'Acció Social de la Diputació Provincial de Castelló assumeix la Secretaria Tècnica de la Xarxa Provincial d'Innovació i Qualitat Social.

## **C. Programes d'activitats commemoratives del Dia Internacional per a l'Eliminació de la Violència contra la Dona**

En coordinació amb l'Associació de Familiars de Víctimes Rocío López Agredano (AFAVIR), l'Àrea d'Acció Social de la Diputació Provincial de Castelló ha dut a terme des de 2011 un programa provincial d'activitats commemoratiu del Dia Internacional per a l'Eliminació de la Violència contra la Dona, anualment establert el 25 de novembre,

mitjançant una resolució 50/134, de 17 de desembre de 1999, de l'Assemblea General de les nacions Unides.

Entre altres activitats, s'ha dut a terme la programació de les quatre primeres edicions del concurs de redacció «Rocío sempre al cor: prou de violència de gènere», un certamen que, a partir de la seua segona edició, es va fer extensiu a la totalitat de centres educatius d'ensenyament secundari i de batxillerat de la província de Castelló, amb la participació d'alumnat d'ambdós sexes, d'edats compreses entre 14 i 16 anys, inclusivament.

#### **D. Cursos d'igualtat impartits amb població infantil d'ètnia gitana**

Durant els anys 2014 i 2015, la tècnica d'inserció social adscrita a la secció d'Acció Social de la Diputació Provincial de Castelló ha realitzat en la seu de l'Associació Gitana de Castelló diverses accions formatives en matèria d'Igualtat entre dones i homes, dirigides a població infantil i juvenil d'ètnia gitana matriculada en els següents nivells educatius:

- Educació infantil.
- Primer cicle d'educació primària.
- Segon cicle d'educació primària.
- Primer curs d'educació secundària obligatòria.

#### **E. Pla d'Igualtat entre dones i homes de la Diputació de Castelló, o document semblant, en el cas que n'hi haguera**

Independentment de les actuacions institucionals puntualment articulades com a pròpies o implementades en col·laboració amb altres institucions o entitats sectorials, com les anteriorment referides, la Diputació Provincial de Castelló no disposa d'un Pla Institucional d'Igualtat entre dones i homes actualment en vigor.

### **5.3 Informe de la Diputació Provincial de València**

#### **5.3.1 Document Diagnòstic de recursos contra la violència de gènere a la província de València**

Prèviament vam tindre accés a un document denominat *Diagnòstic de recursos contra la violència de gènere a la província de València* realitzat al si de la pròpia institució provincial. En l'informe sí que es recullen amb major detall algunes de les qüestions plantejades pel Síndic de Greuges en la seua petició d'informe i que ara traslladem resumidament:

#### **A. Servici ATENPRO**

En data 1 de setembre de 2015 es trobaven adherits a aquest servici 221 ajuntaments de menys de 20.000 habitants de la província de València. A la fi de l'exercici 2014 s'havia

reiterat la idoneïtat de formalitzar aquesta adhesió a aquells ajuntaments que encara no ho havien realitzat; i des del novembre de 2014 fins al juliol de 2015 s'hi van adherir 21 municipis.

En data 1 de setembre de 2015 únicament faltaven per formalitzar l'adhesió 18 municipis de la província de València amb menys de 20.000 habitants. D'aquests municipis, 6 han utilitzat el servei ATENPRO a través del Conveni de Diputació, atés que la no-formalització de l'adhesió al Conveni no ha sigut impediment perquè les dones víctimes de violència residents en aquests municipis foren degudament ateses.

Al mes de febrer de 2013 es va adjudicar el nou contracte per a la gestió del programa ATENPRO, i en aquesta ocasió l'única adjudicatària Creu Roja Espanyola, per a tot el territori nacional.

Les usuàries que en el moment de l'adjudicació estaven actives en el programa van ser assumides per aquesta entitat i els va assignar un nou número d'expedient. Creu Roja Espanyola va assumir un total de 186 usuàries traspassades des de l'anterior adjudicatària de la zona de llevant (Eulen Servicios Sociosanitarios, SA).

Des de l'inici del programa fins al 31 de desembre de 2013 s'havien concedit un total de 1.877 terminals mòbils.

ATENPRO es coordina principalment amb les i els treballadors socials dels municipis, encara que també ho fa amb l'Oficina de Víctimes del Delicte de València, en els casos que arriben des d'allà i són derivats als serveis socials municipals. A causa del format del servei i a la manca de recursos, no es realitza un servei d'acompanyament a les dones víctimes de violència de gènere. D'altra banda, cal destacar que el seguiment d'incidències és diari, ja que l'empresa prestatària (en aquest cas Creu Roja a nivell nacional) remet les incidències diàries de les usuàries a la Diputació i als serveis socials municipals.

L'any 2015, fins a l'1 de setembre, s'havien concedit un total de 148 terminals mòbils, per altes noves.

Les denominades baixes del servei ATENPRO en Diputació no necessàriament són baixes en el servei, perquè algunes es produeixen per trasllat a altres municipis de més de 20.000 habitants de la província de València o per trasllat a altres províncies espanyoles. En aquests casos es du a terme el trasllat de l'expedient al nou municipi i causa baixa en Diputació de València i alta en el nou municipi de residència o en una altra Diputació.

El servei ha proporcionat cobertura a un total de 2.221 víctimes de violència de gènere des que la Diputació de València va començar a prestar-lo.

En data 1 de setembre de 2015 hi havia 293 usuàries actives en el servei pertanyents al Conveni de Diputació de València.

## **B. Dades sobre recursos en els municipis amb menys de 20.000 habitants**

L'estudi realitzat en l'àmbit de la província de València durant l'últim trimestre de 2015 recull i analitza les respostes donades a una enquesta que es va remetre als 267 municipis i que va ser resposta per 91, és a dir, un 34% dels municipis, encara que representen el

60,6% de la població. Del diagnòstic realitzat per la Diputació Provincial de València destacaríem les següents conclusions, sempre referides a les respostes dels 91 ajuntaments participants:

- Només 7 tenen equips d'atenció integral a víctimes de violència de gènere (psicològica, social, legal, etc.).
- 17 tenen un servei municipal d'atenció a la dona, dels quals només 14 amb personal especialitzat i competències delimitades.
- 25 tenen serveis d'intervenció familiar.
- Només 2 disposen de personal especialitzat en violència de gènere en els cossos de seguretat que depenen del municipi.
- Quant a l'assistència lletrada, és significatiu el nombre de municipis sense aquesta assistència. Només 25 dels 91 ajuntaments van manifestar positivament oferir aquest servei (un 27,4%).
- Són 24 municipis els que estan incorporats a VioGén, un 26% dels ajuntaments de la mostra.
- Només 15 municipis de la mostra havien constituït la Mesa de Coordinació Municipal, en canvi són molts més els que han constituït meses de coordinació policial i estan adherits al Protocol de Col·laboració i Coordinació subscrit entre la FEMP i el Ministeri d'Interior (són 83 a la província de València, com hem vist anteriorment).
- Dels 80 municipis que van respondre a la qüestió sobre si havien dut a terme algun projecte terapèutic dirigit a la recuperació emocional de víctimes de violència de gènere, només 12 van contestar afirmativament i només 6 havien desenvolupat aquests projectes per a fills i filles de víctimes. Respecte de projectes terapèutics sobre els maltractadors només va contestar afirmativament l'Ajuntament de València.
- Un 32,96% dels municipis de la mostra han realitzat campanyes o accions de sensibilització a la ciutadania sobre el maltractament i la violència de gènere. En l'àmbit educatiu, un 24,15% havia realitzat activitats de prevenció de la violència de gènere.
- Només 8 municipis van afirmar que tenien un pla d'igualtat municipal.
- La valoració que els municipis realitzen de la prevenció, de la detecció, de l'atenció a les víctimes, de la intervenció i de la protecció, és molt baixa i hi ha una gran insatisfacció en els serveis socials municipals en aquests àmbits.
- Només un 7,6% dels municipis de la mostra compta amb equips d'atenció integral en les seues localitats, comarques o mancomunitats.

### **5.3.2 [Informe rebut el 14/11/2016](#)**

En data 14/11/2016, després de la sol·licitud d'informació realitzada, té entrada en el Síndic de Greuges el següent informe, que reproduïm:

INFORME. Que emet el cap del Servei de Benestar Social de la Diputació de València, en contestació a l'escrit d'aqueixa Sindicatura pel qual sol·licita de



la Diputació Provincial de València determinada informació, en matèria de violència de gènere, dels ajuntaments menors de 20.000 habitants de la província, he de comunicar-li que no es disposa de les dades sol·licitades.

Durant els anys 2014 i 2015 la Diputació Provincial de València va mantindre, com a únic servici prestat de manera estable, l'ATENPRO (Servici Telefònic d'Atenció i Protecció de Víctimes de la violència de gènere) d'acord amb el Conveni subscrit amb el Ministeri de Sanitat, Servicis Socials i Igualtat. Fruit d'això, la Diputació Provincial de València gestiona tots els casos que demanen el servici dels municipis de menys 20.000 habitants de la província de València.

Al marge d'aquest servici, durant els anys 2014 i 2015 no s'han obert línies d'ajudes, en matèria de violència de gènere, als municipis de la província.

Tampoc es va dotar la Diputació de València d'un Pla d'Igualtat entre dones i homes en aquest període.

No obstant això, la nova Diputació Provincial de València nascuda de les eleccions locals de maig de 2015 s'ha dotat, per primavera vegada, d'una Delegació d'Igualtat, la qual, en el pressupost de 2016, ha disposat de 1.250.000 euros per a atendre activitats pròpies.

Amb càrrec a aquest pressupost s'han obert dues grans línies d'actuació.

1. En la mateixa Diputació de València s'ha contractat la realització d'un informe de diagnòstic d'igualtat que té com a finalitat identificar la situació dels recursos humans i de l'entitat en relació amb la integració del principi d'igualtat al si de la institució, per a iniciar la implantació del Pla d'Igualtat de la Diputació.

A més, l'estudi, que ja ha sigut efectuat, servirà de base per al disseny d'un ambiciós programa de formació dirigit a tot el personal de la Diputació de València, com a primera mesura.

2. Respecte de l'actuació de la província de València, de cara als ajuntaments i a les associacions, s'estan realitzant les següents:

A- Desenvolupament d'un programa de formació per a càrrecs polítics i funcionaris municipals tant en matèria d'implantació de polítiques d'igualtat com d'eradicació de la violència gènere. Dissenyats com a cursos de formació de 60 hores lectives en el seu vessant de curs presencial i semipresencial (en línia) es desenvoluparan entre 2016 i 2017 en totes les comarques de la província de València.

B- Organització i/o presència en la Diputació de València en reunions, conferències i jornades específiques sobre matèria d'igualtat i de lluita contra la violència de gènere, com per exemple Feminario 2016 realitzada a València.

C- Ajudes dirigides als ajuntaments de la província. Al mes d'abril de 2016 es van aprovar les bases de convocatòria de subvencions a ajuntaments de menys de 30.000 habitants destinades a implantar mesures per al compliment del principi d'igualtat entre homes i dones, i s'han atorgat ajudes a tots els municipis que ho van sol·licitar i complien els requisits per valor de 300.000€.

D- Ajudes destinades a municipis de més de 30.000 habitants per a la implantació del principi d'igualtat entre homes i dones. S'està articulant una ajuda directa, una vegada coberta la demanda dels municipis de menor població, de fins a 30.000€ per municipi per a la implantació i consolidació de polítiques d'igualtat en els respectius municipis. Són beneficiaris tots els municipis de la província de València amb població superior a 30.000 habitants excepte València capital. Total assignat: 300.000€.

E- Ajudes a associacions i col·lectius per a la igualtat de gènere, destinades a desenvolupar activitats que fomenten la igualtat entre dones i homes i/o en contra de la violència de gènere; dotada amb 200.000€.

F- Programes de formació per a la igualtat efectiva entre homes i dones. Per a la seua entrada en vigor en el 2017 s'han elaborat dos procediments concursals oberts per a assignar sengles programes formatius (igualtat i contra la violència de gènere) que s'inclouran per primera vegada en el Pla de Formació Concertat de la Diputació Provincial de València, a què podran tindre accés tots els funcionaris de l'Administració local de la província de València, amb caràcter de permanència en el futur.

G- Estudis i treballs tècnics- Durant 2016 s'han contractat diversos estudis tècnics, per un import aproximat als 100.000€ com a instruments per a poder fixar les polítiques d'igualtat en el marc competencial de la Diputació de València.

Com a conclusió a aquest llistat no exhaustiu d'actuacions dutes a terme en el primer any de vigència de la Delegació d'Igualtat, cal remarcar la satisfacció per l'aposta efectiva per complir la Llei orgànica 3/2007 de 22 de març i la Llei d'orgànica 1/2004 de 28 de desembre, en matèria d'igualtat i protecció integral contra la violència de gènere, tot intentant despertar la consciència de gènere i contribuint a la construcció d'una societat justa i igualitària, lliure de violència masclista.

Fins ací l'Informe que se'ns va remetre des de la Diputació de València com a resposta a la nostra petició.

## **6 Informes dels municipis de més de 20.000 habitants**

### **6.1 Notes metodològiques prèvies del qüestionari als municipis de més de 20.000 habitants**

Després d'haver obtingut dades i informació sobre els recursos i activitats que es desenvolupen per a l'atenció i protecció de les dones víctimes de violència de gènere en els municipis de menys de 20.000 habitants a través dels informes demanats a les diputacions provincials, centrem la nostra investigació en els municipis amb una població superior.

La tècnica d'investigació utilitzada per a al recull de dades dels 61 municipis amb més de 20.000 habitants existents a la Comunitat Valenciana ha sigut l'enquesta en línia autoadministrada. Per a això es va realitzar una invitació a la totalitat d'aqueixos municipis.

L'enquesta s'ha seleccionat com l'estratègia d'investigació més adequada, ja que cal informació (fets, opinions, actituds) d'un gran nombre d'organismes. A més, no es disposava de recursos materials i temporals suficients per a abordar altres estratègies com són les entrevistes en profunditat o l'estudi de casos.

La realització d'una enquesta, amb independència de la forma en què s'administre, porta amb si el desenvolupament d'una sèrie d'etapes: selecció dels enquestats, disseny de l'enquesta, distribució i gestió de la resposta, realització de l'enquesta pilot o pretest i registre de dades (Couper, M.P. (2000). *Web surveys: a review of issues and approaches*. *Public Opinió Quarterly*, 64 (4), p.464-494).

Des del Síndic de Greuges hem elaborat un qüestionari semiestructurat (un qüestionari que conté preguntes tancades i preguntes obertes). El disseny del qüestionari es va realitzar atenent a 6 blocs temàtics fonamentals:

- A. Dades de registre dels municipis (preguntes 1-9)
- B. Servicis municipals d'atenció a dones víctimes de violència de gènere (preguntes 10-17)
- C. Personal municipal i formació en matèria de violència de gènere (preguntes 18-21)
- D. Servicis jurídics i/o d'acompanyament a dones víctimes de maltractaments (preguntes 22)
- E. Servicis socials en matèria de violència de gènere (preguntes 23)
- F. Activitats de prevenció i ajuda en matèria de violència de gènere desenvolupades en el municipi (preguntes 24-28).

Per a l'enviament de qüestionaris, el Síndic de Greuges va realitzar un registre de les persones encarregades en els diferents municipis dels servicis en matèria de violència de gènere i, en la seua absència, d'altres servicis afins i/o de les pròpies alcaldies. Així, a més

del qüestionari per a emplenar, se'ls realitzava una invitació on s'explicaven els objectius de l'estudi i un seguiment personalitzat, a través de correu electrònic o via telefònica per a solucionar els dubtes i realitzar els aclariments que foren oportuns.

## 6.2 Resultat de l'enquesta sobre violència de gènere als municipis de més de 20.000 habitants

### A. Dades de registre dels municipis

Taula 44

*Població i mostra de l'estudi: municipis de la Comunitat Valenciana amb més de 20.000 habitants*

	Nre.	Univers de població: nombre del municipi	Habitants	Municipis que han emplenat el qüestionari
<b>ALACANT</b>	1	Alcoi	59.567	✓
	2	Almoradí	20.381	✓
	3	Alacant	328.648	✓
	4	Altea	22.385	✓
	5	Aspe	20.406	✓
	6	Benidorm	69.045	✓
	7	Calp	21.540	✓
	8	El Campello	27.356	✓
	9	Crevillent	28.465	✓
	10	Dénia	41.553	✓
	11	Elx	227.312	✓
	12	Elda	53.248	✓
	13	Ibi	23.321	✓
	14	L' Alfàs del Pi	21.700	✓
	15	La Nucia	20.039	✓
	16	Mutxamel	24.256	✓
	17	Novelda	26.146	✓
	18	Orihuela	82.675	✓
	19	Petrer	34.586	✓
	20	Pilar de la Horadada	21.629	✓
	21	Sant Joan d'Alacant	22.825	✓
	22	Sant Vicent del Raspeig	56.302	✓
	23	Santa Pola	31.657	✗
	24	Torreveija	88.447	✓
	25	La Vila Joiosa	33.878	✓
	26	Villena	34.361	✗
	27	Xàbia	27.681	✓
<b>VALÈNCIA</b>	28	Alaquàs	29.838	✓
	29	Alboraya	23.819	✓
	30	Aldaia	31120	✗
	31	Alfafar	21.125	✓
	32	Algemesí	27.633	✓

	33	Alzira	44.554	✓
	34	Burjassot	37.546	✓
	35	Carcaixent	20.479	✓
	36	Catarroja	27.688	✓
	37	Cullera	22.236	✓
	38	Gandia	75.514	✓
	39	Llíria	22.745	✓
	40	Manises	30.807	✓
	41	Mislata	43.320	✓
	42	Moncada	21.842	✓
	43	Oliva	26.190	✓
	44	Ontinyent	35.621	✓
	45	Païporta	24.810	✘
	46	Paterna	67.340	✘
	47	Quart de Poblet	24.864	✓
	48	Requena	20.621	✓
	49	Sagunt	64.944	✓
	50	Sueca	28.252	✓
	51	Torrent	80.107	✓
	52	València	786.189	✓
	53	Xàtiva	29.095	✓
	54	Xirivella	28.963	✓
CASTELLÓ	55	Almassora	25.488	✓
	56	Benicarló	26.403	✓
	57	Borriana	34.708	✓
	58	Castelló de la Plana	171.669	✓
	59	La Vall d'Uixó	31.671	✓
	60	Vila-real	50.580	✓

Font: elaboració pròpia a partir de les dades del *Padró Continu d'Habitants (2015)*: [www.ine.es](http://www.ine.es)

Segons pot observar-se en la taula anterior, dels 61 municipis amb què es va contactar es va obtenir resposta, mitjançant l'emplenament del qüestionari, d'un total de 56 (els cinc municipis que no van aportar informació van ser: Santa Pola, Villena, Aldaia, Païporta i Paterna). La taxa de resposta s'estableix així en el 91,8%.

Una vegada exposades les dades dels municipis col·laboradors, resulta d'interès conèixer les característiques per províncies de les persones responsables i/o personal tècnic que va emplenar el qüestionari.

Taula 45

*Sexe de la persona que ha emplenat el qüestionari*

Categories	Alacant %	València %	Castelló %	Comunitat Valenciana %
Dona	92	100	100	96,4
Home	8	0	0	3,6
TOTAL	100	100	100	100

Font: elaboració pròpia.

Taula 46

*Càrrec que ocupa dins de l'Ajuntament la persona que emplena el qüestionari*

<b>Categories</b>	<b>Alacant %</b>	<b>València %</b>	<b>Castelló %</b>	<b>Comunitat Valenciana %</b>
Psicòloga	12	8,3	14,3	10,7
Agent de policia local	4	0	0	1,8
Regidor/a de polítiques d'igualtat	0	8,3	0	3,6
Cap de servici de família, infància i igualtat	4	0	0	1,8
Tècnic/a d'àrea d'igualtat, diversitat i polítiques inclusives	0	8,3	0	3,6
Cap de negociat igualtat dones i homes	0	0	14,3	1,8
Regidor/a política social, igualtat i sanitat	4	0	0	1,8
Departament de Benestar Social	4			1,8
Regidor/a o tècnic Igualtat	28	20,8	28,6	25
Regidor/a d'educació i/o sanitat	4	4,2	0	3,6
Treballador/a social	16	25	14,3	19,6
Departament de servicis socials	8	4,2	14,3	7,1
Àrea de política social	4	0	0	1,8
Casa de la dona i/o centre municipal de la dona	4	4,2	0	3,6
Educador/a social	0	4,2	14,3	3,6
Tècnica de la dona	4	8,3	0	5,4
Total	96	95,8	100	96,4
No específica	4	4,2		3,6
TOTAL	100	100	100	100

Font: elaboració pròpia.

## **B. Servicis municipals d'atenció a dones víctimes de violència de gènere**

### **B.1 Servicis d'atenció a dones víctimes de violència de gènere**

Taula 47

*Municipis que tenen servicis dirigits a la lluita contra la violència de gènere*

<b>Casos</b>	<b>Alacant</b>	<b>València</b>	<b>Castelló</b>
1	Alcoi	Alaquàs	Benicarló
2	Almoradí	Alfajar	Castelló de la Plana
3	Alacant	Algemesí	La Vall d' Uixó
4	Altea	Alzira	Vila-real
5	Aspe	Burjassot	Vinaròs
6	Benidorm	Carcaixent	
7	Calp	Cullera	

8	El Campello	Gandia	
9	Crevillent	Llíria	
10	Dénia	Manises	
11	Elx	Mislata	
12	Elda	Oliva	
13	L'Alfàs del Pi	Ontinyent	
14	La Nucia	Benetússer	
15	Mutxamel	Requena	
16	Novelda	Sagunt	
17	Orihuela	Sueca	
18	Petrer	Torrent	
19	Pilar de la Horadada	València	
20	Sant Joan d'Alacant	Xàtiva	
21	Sant Vicent del Raspeig	Xirivella	
22	Torreveija		
23	La Vila Joiosa		
24	Xàbia		
<b>TOTAL</b>	<b>24/25</b>	<b>21/24</b>	<b>5/7</b>

Font: elaboració pròpia.

Si fem el càlcul percentual, el 92% dels municipis alacantins que han contestat el qüestionari tenen en els seus ajuntaments servicis dirigits a la lluita contra la violència de gènere. En els casos de les províncies de València i Castelló, els municipis que tenen aquests servicis són un 87,5% i un 71,4%, respectivament. A escala autonòmica, aquest percentatge és del 85,7%.

Aquests servicis poden ser proporcionats per les administracions públiques, però també per altres entitats, majoritàriament entitats sense ànim de lucre com són les ONG, que presten servicis i compten amb recursos per a combatre la violència de gènere, com s'evidencia en la taula següent.

Taula 48

*Municipis amb servicis i recursos per a combatre la violència de gènere independents de l'Administració pública*

<b>Casos</b>	<b>Alacant</b>	<b>València</b>	<b>Castelló</b>
1	Alcoi	Algemesí	Castelló de la Plana
2	Altea	Burjassot	La Vall d' Uixó
3	Alacant	Gandia	Vinaròs
4	Aspe	Sagunt	
5	Elx	Sueca	
6	L'Alfàs del Pi	Torrent	
7	Novelda	València	
8	Orihuela	Xàtiva	
9	La Vila Joiosa		
<b>TOTAL</b>	<b>9/25</b>	<b>8/24</b>	<b>3/7</b>

Font: elaboració pròpia.

## B.2 Servicis municipals d'atenció a dones víctimes de violència de gènere

En aquest apartat de l'anàlisi es pregunta només pels servicis i recursos dependents únicament dels diferents ajuntaments, és a dir, els de caràcter estrictament municipal.

Taula 49

*Hi ha en el municipi servicis d'atenció específica d'atenció a les dones víctimes de la violència, dependents de l'Ajuntament (de caràcter municipal)?*

Categories	Alacant %	València %	Castelló %	Comunitat Valenciana %
Sí	72	75	85,7	75
No	24	20,8	14,3	21,4
Total	96	95,8	100	96,4
No especifiquen	4	4,2	0	3,6
TOTAL	100	100	100	100

Font: elaboració pròpia.

Els municipis que no tenen servicis i recursos propis de l'ajuntament en la província d'Alacant, o almenys no diuen que en tenen, són: Almoradí, Aspe, el Campello, Crevillent, Elda i Ibi. A València els municipis són: Alboraya, Alfafar, Catarroja, Manises, Moncada i Xàtiva. A la província de Castelló només un municipi amb població superior als 20.000 habitants no té servicis i recursos de caràcter municipal, i és Almassora. Els servicis de què disposen poden dependre de diverses àrees d'actuació: àrea mancomunada, comarcal, provincial, autonòmica i estatal.

A aquelles localitats que tenen servicis i recursos de caràcter municipal se'ls va preguntar per l'any en què es va iniciar el projecte. Els municipis que van contestar van fixar, majoritàriament, la data en la de dècada de 2000 a 2010.

Taula 50

*Quin any es va crear el primer servici d'atenció a les dones víctimes de violència de gènere? – Municipi i any de creació*

Casos	Alacant		València		Castelló	
	Municipi	Any	Municipi	Any	Municipi	Any
1	Alacant	2003	Alaquàs	2001	Benicarló	1991
2	Alcoi	2005	Alzira	2003	Borriana	2004
3	Altea	2000	Burjassot	2006	Castelló	2004
4	Benidorm	2000	Carcaixent	2009	La Vall d' Uixó	2006
5	Calp	2007	Gandia	1997	Vila-real	2000
6	Dénia	2000	Llíria	2007	Vinaròs	1986
7	Elx	2004	Mislata	2006		
8	L' Alfàs del Pi	2005	Ontinyent	1998		
9	La Nucia	2006	Benetússer	1989		
10	Novelda	2004	Sagunt	2004		



11	Orihuela	2009	Sueca	2006	
12	Petrer	2004	Torrent	1990	
13	Pilar de la Horadada	2011	València	2003	
14	Sant Joan d'Alacant	2005	Xirivella	2008	
15	Sant Vicent del Raspeig	2013			
16	Xàbia	2000			
TOTAL		16/25		14/24	6/7

Font: elaboració pròpia.

Taula 51

*Quin any es va crear el primer servici d'atenció a les dones víctimes de violència de gènere? – Distribució temporal*

Categories	Alacant %	València %	Castelló %	Comunitat Valenciana %
Abans de 1990	0	14,2	16,7	8,4
1991-1995	0	0	16,7	2,8
1996-2000	18,8	14,2	16,7	17,5
2001-2005	50,2	28,5	33,3	40
2006-2010	18,8	42,7	16,7	25,7
2011-2015	12,6	0	0	5,6
TOTAL	100	100	100	100

Font: elaboració pròpia.

En les taules successives s'especifiquen els servicis que tenen els diversos municipis de les tres províncies de la Comunitat Valenciana.

Taula 52

*Servicis per municipis relacionats amb la lluita contra la violència de gènere*

Categories	Alacant %	València %	Castelló %	Comunitat Valenciana %
<b>Servicis municipals d'atenció a la dona</b>				
Sí	76	79,2	85,7	78,6
No	24	20,8	14,3	21,4
Total	100	100	100	100
<b>Servicis d'intervenció familiar</b>				
Sí	84	83,3	100	85,7
No	16	16,7	0	14,3
Total	100	100	100	100
<b>Cossos i forces de seguretat especialitzats en violència de gènere</b>				
Sí	88	79,2	71,4	82,1
No	12	20,8	28,6	17,9
Total	100	100	100	100
<b>Punt de trobada familiar</b>				
Sí	28	29,2	28,6	28,6

No	72	70,8	71,4	71,4
Total	100	100	100	100
<b>Equips d'atenció integral a víctimes de violència de gènere (psicològica, social i legal)</b>				
Sí	56	41,7	28,6	46,4
No	44	58,3	71,4	53,6
Total	100	100	100	100
<b>Centre d'acollida</b>				
Sí	12	8,3	14,3	10,7
No	88	91,7	85,7	89,3
Total	100	100	100	100
<b>Habitatge tutelat</b>				
Sí	0	8,3	14,3	5,4
No	100	91,7	85,7	94,6
Total	100	100	100	100
<b>Jutjat especialitzat en violència de gènere</b>				
Sí	32	41,7	42,9	34,5
No	68	58,3	57,1	62,5
Total	100	100	100	100
<b>Jutjat d'instrucció en funció de guàrdia</b>				
Sí	28	41,7	42,9	35,7
No	72	58,3	57,1	64,3
Total	100	100	100	100

Font: elaboració pròpia.

Taula 53

*Servicis i dates d'inici per municipis relacionats amb la lluita contra la violència de gènere*

Casos	Alacant		València		Castelló	
	Municipi	Any	Municipi	Any	Municipi	Any
<b>Servicis municipals d'atenció a la dona</b>						
1	Alacant	2003	Alaquàs	2001	Benicarló	1991
2	Almoradí		Algemesí		Borriana	2004
3	Altea	2001	Alzira	2003	Castelló de la Plana	1993
4	Aspe	2000	Burjassot	2006	La Vall d' Uixó	2006
5	Benidorm	2000	Carcaixent	1987	Vila-real	2000
6	Calp	2007	Cullera		Vinaròs	1986
7	Crevillent	2004	Gandia	1997		
8	Dénia	2000	Llíria	2001		
9	Elx	1980	Mislata	2006		
10	L'Alfàs del Pi	2004	Moncada			
11	La Nucia	2004	Oliva			
12	Mutxamel		Ontinyent	2005		
13	Novelda	2004	Benetússer	1989		
14	Orihuela	2009	Requena			
15	Petrer	2005	Sagunt	2004		

16	Pilar de la Horadada	2012	Torrent	1990	
17	Sant Joan d'Alacant	2003	València	2003	
18	Sant Vicent del Raspeig	2010	Xàtiva		
19	Torreveija		Xirivella	2008	
20	La Vila Joiosa	1991			
21	Xàbia				
TOTAL		21/25		19/24	6/7
<b>Servicis d'intervenció familiar</b>					
1	Alcoi	2006	Alaquàs	2003	Almassora
2	Alacant	1980	Alboraia		Benicarló 2003
3	Almoradí		Algemesí		Borriana 1998
4	Altea		Alzira	2004	Castelló de la Plana 2003
5	Aspe		Burjassot	1998	La Vall d'Uixó 2006
6	Benidorm	1992	Carcaixent	2005	Vila-real 2004
7	Calp		Catarroja		Vinaròs 1990
8	Crevillent		Gandia	1996	
9	Dénia	1995	Llíria	1998	
10	Elx	2011	Mislata	2000	
11	Elda		Moncada		
12	L'Alfàs del Pi		Oliva	2000	
13	La Nucia	2004	Ontinyent	2014	
14	Mutxamel		Benetússer	1991	
15	Novelda	1992	Requena		
16	Orihuela	2011	Sagunt	2002	
17	Petrer		Torrent	2000	
18	Pilar de la Horadada	2009	València	1980	
19	Sant Joan d'Alacant	2007	Xàtiva		
20	Sant Vicent del Raspeig	2011	Xirivella		
21	Torreveija				
22	La Vila Joiosa	1991			
23	Xàbia				
TOTAL		23/25		20/24	7/7
<b>Cossos i forces de seguretat, especialitzats en violència de gènere</b>					
1	Alcoi	2004	Alaquàs	2011	Almassora
2	Alacant	2004	Alboraia		Borriana 2003
3	Almoradí		Burjassot	2008	Castelló de la Plana 2012
4	Aspe		Carcaixent	2007	Vila-real 2006
5	Benidorm	2008	Cullera		Vinaròs 2011
6	Calp	2007	Gandia	2011	
7	Crevillent		Manises	2015	
8	Dénia	2005	Mislata	2005	
9	Elx	2001	Moncada		
10	Elda		Oliva	2011	
11	Ibi		Ontinyent	2010	
12	L'Alfàs del Pi		Benetússer		
13	La Nucia	2006	Requena		
14	Mutxamel		Sagunt	2005	

15	Novelda		Sueca	2004	
16	Orihuela	2009	Torrent	2003	
17	Pilar de la Horadada	2015	València	2004	
18	Sant Joan d'Alacant		Xàtiva		
19	Sant Vicent del Raspeig	2015	Xirivella	2009	
20	Torreveija				
21	La Vila Joiosa	2004			
22	Xàbia	2009			
TOTAL		22/25		19/24	5/7
<b>Punt de trobada familiar</b>					
1	Alcoi	2006	Gandia	2006	Castelló de la Plana 2003
2	Alacant	1990	Manises		Vinaròs 2009
3	Elx	2005	Mislata	2008	
4	Elda		Ontinyent	2006	
5	Pilar de la Horadada		Benetússer		
6	Sant Joan d'Alacant		Sagunt	2011	
7	Sant Vicent del Raspeig	2010	València	2001	
8	Torreveija				
TOTAL		8/25		7/24	2/7
<b>Equips d'atenció integral a víctimes de violència de gènere (psicològica, social i legal)</b>					
1	Alcoi	2004	Alaquàs	2001	Castelló de la Plana 2004
2	Alacant	2003	Algemesí	1980	La Vall d'Uixó 2006
3	Almoradí		Burjassot	2006	
4	Aspe		Gandia	2009	
5	Calp	2007	Llíria	2007	
6	Dénia	2009	Benetússer		
7	Elx	2004	Sagunt		
8	L'Alfàs del Pi		Torrent	1990	
9	La Nucia		València	2008	
10	Orihuela	2002	Xirivella	2008	
11	Pilar de la Horadada	2012			
12	Sant Vicent del Raspeig	2007			
13	La Vila Joiosa	2004			
14	Xàbia	2002			
TOTAL		14/25		10/24	2/7
<b>Centre d'acollida</b>					
1	Alacant	1980	Gandia	2012	Castelló 1986
2	Altea	2003	València	1990	
3	Torreveija				
TOTAL		3/25		2/24	1/7
<b>Habitatge tutelat</b>					
1			Manises		Castelló 2014
2			Benetússer		
TOTAL		0/25		2/24	1/7
<b>Jutjat especialitzat en violència de gènere</b>					
1	Alacant	2004	Carcaixent		Castelló 2005

2	Benidorm	2005	Gandia	2008	Vila-real	2009
3	Dénia	2007	Llíria		Vinaròs	
4	Elx		Mislata	2005		
5	Orihuela	2004	Moncada			
6	Sant Vicent del Raspeig		Benetússer			
7	Torreveja		Requena			
8	La Vila Joiosa	2005	Sueca	2005		
9			Torrent	2008		
10			València	2004		
<b>TOTAL</b>		8/25		10/24		3/7
<b>Jutjat d'instrucció en funció de guàrdia</b>						
1	Alcoi	2004	Carcaixent		Castelló	
2	Alacant		Gandia	2007	Vila-real	
3	Benidorm		Llíria		Vinaròs	
4	Elda		Moncada			
5	Ibi		Benetússer			
6	Orihuela		Requena			
7	Sant Vicent del Raspeig		Sagunt			
8	Torreveja		Sueca			
9			Torrent			
10			Xàtiva			
<b>TOTAL</b>		8/25		10/24		3/7

Font: elaboració pròpia.

A més dels mínims servicis que el qüestionari recollia, els diversos municipis en van assenyalar d'altres que hi havia a les seues localitats: assessorament jurídic (10,8%); oficina d'atenció a víctimes de delictes (7,2%); infodona (7,2%); observatori municipal de violència social (1,8%); informació i tramitació de la telealarma (1,8%); tallers de coeducació en centres escolars (1,8%); i habitatge de trànsit per a dones i fills víctimes de violència de gènere (1,8%).

El qüestionari també recollia com a pregunta l'existència d'un Pla local de seguretat per a la violència de gènere i el seu any de creació. El 36% dels municipis de la província d'Alacant tenen un pla de seguretat en la matèria i el percentatge per a València i Castelló és de 20,8% i 14,3%, respectivament. Per al total de la comunitat autònoma el percentatge de municipis amb pla de seguretat en matèria de violència de gènere és de 26,8%. En la taula següent es poden observar els municipis que el tenen i el seu any de creació.

Taula 54

*Quin any es va crear el Pla local de seguretat per a la violència de gènere?*

Casos	Alacant		València		Castelló	
	Municipi	Any	Municipi	Any	Municipi	Any
1	Alcoi	2005	Alaquàs	2010	Almassora	2015
2	Altea	2006	Carcaixent	2009		

3	Benidorm	2011	Sueca	2006	
4	Calp	2015	Torrent	2014	
5	Dénia	2005	València	2004	
6	La Nucia	2014			
7	Novelda	2015			
8	Orihuela	2009			
9	Sant Joan d'Alacant	2013			
<b>TOTAL</b>		9/25		5/24	1/7

Font: elaboració pròpia.

No obstant això, els municipis que col·laboren en meses de coordinació provincial per a la violència de gènere són més nombrosos: 44% a la província d'Alacant, 25% a la província de València i 57,1% a la província de Castelló. El percentatge per al total de la comunitat autònoma és de 37,5%.

#### Taula 55

*Des de quin any participa el seu municipi en les meses de coordinació provincial per a la violència de gènere?*

Casos	Alacant		València		Castelló	
	Municipi	Any	Municipi	Any	Municipi	Any
1	Alcoi	2005	Alaquàs	2011	Benicarló	2014
2	Alacant	2007	Carcaixent	2007	Borriana	2015
3	Benidorm	2009	Gandia		Castelló	2014
4	Elx		Manises	2015	Vila-real	2015
5	La Nucia	2011	Ontinyent	2014		
6	Mutxamel		València	2004		
7	Orihuela	2009				
8	Sant Joan d'Alacant	2013				
9	Sant Vicent del Raspeig	2009				
10	La Vila Joiosa	2004				
11	Xàbia					
<b>TOTAL</b>		11/25		6/24		4/7

Font: elaboració pròpia.

Pel que fa a la creació de plans d'igualtat municipals, el 60% de les localitats alacantines l'han desenvolupat juntament amb el 37,5% de les valencianes i el 14,3% de les castellonenques. Per al total de la comunitat autònoma el percentatge és de 44,6%.

#### Taula 56

*Quin any es va crear el Pla d'igualtat municipal?*

Casos	Alacant	València	Castelló
-------	---------	----------	----------

	Municipi	Any	Municipi	Any	Municipi	Any
1	Alcoi	2015	Algemesí		Castelló	2006
2	Altea	2010	Alzira	2009		
3	Benidorm	2008	Gandia	2003		
4	Calp	2015	Manises	2015		
5	Dénia	2005	Moncada	2008		
6	Elx	1997	Benetússer	2007		
7	Elda	2011	Sagunt	2006		
8	Orihuela	2012	Torrent	2014		
9	Petrer	2011	València	2001		
10	Pilar de la Horadada	2010				
11	Sant Joan d'Alacant	2011				
12	Sant Vicent del Raspeig	2012				
13	Torreveija	2012				
14	La Vila Joiosa	2013				
15	Xàbia	2012				
<b>TOTAL</b>	15/25		9/24		1/7	

Font: elaboració pròpia.

Taula 57

*A quins municipis es troba vigent el Pla d'igualtat municipal?*

Casos	Alacant	València	Castelló
1	Alcoi	Gandia	Castelló
2	Benidorm	Manises	
3	Pilar de la Horadada	Benetússer	
4	Sant Vicent del Raspeig	Sagunt	
5	Torreveija	Torrent	
6	La Vila Joiosa	València	
7	Xàbia		
<b>TOTAL</b>	7/25	6/24	1/7

Font: elaboració pròpia.

Taula 58

*Quin any es va crear en el seu pla d'igualtat un apartat específic de violència de gènere?*

Casos	Alacant		València		Castelló	
	Municipi	Any	Municipi	Any	Municipi	Any
1	Alcoi	2015	Alzira	2009	Castelló	2006
2	Altea	2010	Gandia	2003		
3	Benidorm	2008	Manises	2015		
4	Dénia	2005	Moncada	2008		
5	Elda	2011	Benetússer	2007		

6	Orihuela	2012	Sagunt	2006	
7	Sant Joan d'Alacant		Torrent	2014	
8	Sant Vicent del Raspeig	2012	València	2001	
9	Torreveija	2012			
10	La Vila Joiosa	2013			
11	Xàbia	2012			
<b>TOTAL</b>		11/25		8/24	1/7

Font: elaboració pròpia.

Les dades següents recullen informació sobre accions específiques realitzades pels municipis en matèria de violència de gènere, com són els plans específics per a l'eradicació de la violència o els grups específics en la Policia Local.

Taula 59

*Municipis que han desenvolupat un pla específic per a eradicar la violència contra les dones i any de creació*

Casos	Alacant		València		Castelló	
	Municipi	Any	Municipi	Any	Municipi	Any
1	Almoradí		Alaquàs	2001		
2	Elx		Burjassot	2008		
3	Orihuela	2009	Carcaixent	2009		
4	Xàbia	2009	Gandia	2003		
5			Manises	2015		
6			Benetússer	2003		
7			Requena	2007		
8			Sagunt	2004		
9			Torrent	2013		
<b>TOTAL</b>		4/25		9/24		0/7

Font: elaboració pròpia.

Taula 60

*Municipis en què hi ha un grup específic de la Policia Local en matèria de violència de gènere i any de creació*

Casos	Alacant		València		Castelló	
	Municipi	Any	Municipi	Any	Municipi	Any
1	Alcoi	2005	Alaquàs	2011	Almassora	2015
2	Alacant		Alboraia	2014	Borriana	2004
3	Altea	2006	Burjassot	2008	Castelló	2012
4	Calp	2007	Carcaixent	2009	Vila-real	2016
5	Dénia	2005	Catarroja	2013	Vinaròs	2012



6	Elx	2001	Cullera	
7	L' Alfàs del Pi		Gandia	2014
8	La Nucia	2006	Manises	2015
9	Novelda	2015	Mislata	2015
10	Orihuela	2009	Oliva	2015
11	Pilar de la Horadada	2015	Ontinyent	2006
12	Sant Joan d'Alacant	2011	Requena	2007
13	Sant Vicent del Raspeig	2015	Sueca	2006
14	Torreveija	2011	Torrent	2004
15	La Vila Joiosa	2004	València	2004
16	Xàbia	2009	Xirivella	2009
TOTAL	16/25		16/24	5/7

Font: elaboració pròpia.

Taula 61

*Municipis amb mesa de coordinació policial i any de creació*

Casos	Alacant		València		Castelló	
	Municipi	Any	Municipi	Any	Municipi	Any
1	Alcoi	2005	Alaquàs	2011	Almassora	2015
2	Alacant		Alboraia	2014	Benicarló	2014
3	Benidorm	2003	Algemesí		Borriana	2015
4	Calp		Carcaixent	2009	Vinaròs	2012
5	Dénia	2011	Catarroja	2013		
6	La Nucia	2010	Cullera			
7	Mutxamel		Gandia	2015		
8	Novelda	2015	Manises	2015		
9	Orihuela	2009	Mislata	2015		
10	Pilar de la Horadada	2010	Benetússer	2006		
11	Sant Joan d'Alacant	2013	Sagunt			
12	Sant Vicent del Raspeig	2011	Sueca	2006		
13	Torreveija	2012	València			
14	La Vila Joiosa	2004	Xirivella	2009		
15	Xàbia					
TOTAL	15/25		14/24		4/7	

Font: elaboració pròpia.

Taula 62

*Municipis els ajuntaments dels quals coordinen algun dispositiu de protecció a dones víctimes de violència de gènere*

Casos	Alacant	València	Castelló
1	Alcoi	Alaquàs	Almassora

2	Alacant	Alboraia	Benicarló
3	Almoradí	Burjassot	Castelló
4	Altea	Carcaixent	La Vall d' Uixó
5	Benidorm	Catarroja	Vila-real
6	Calp	Cullera	Vinaròs
7	Crevillent	Gandia	
8	Dénia	Manises	
9	Elx	Mislata	
10	L' Alfàs del Pi	Ontinyent	
11	La Nucia	Benetússer	
12	Mutxamel	Requena	
13	Novelda	Sagunt	
14	Orihuela	Sueca	
15	Sant Joan d'Alacant	Torrent	
16	La Vila Joiosa	València	
17	Xàbia	Xàtiva	
TOTAL	17/25	17/24	6/7

Font: elaboració pròpia.

Taula 63

*Nom de les regidories municipals que coordinen els dispositius de protecció*

Nom de la regidoria	Alacant %	València %	Castelló %	Comunitat Valenciana %
Igualtat d'Oportunitats	0	11,8	0	5,3
Igualtat i Polítiques Inclusives	0	5,9	0	2,6
Política Social, Igualtat i Discapacitat	0	0	20	2,6
Igualtat de Dones i Homes	31,3	11,8	20	21,1
Servicis Socials	18,8	5,9	20	13,2
Benestar Social	0	17,6	20	10,5
Dones i Igualtat	6,3	5,9	0	5,3
Polícia Local	6,3	5,9	0	5,3
Política Social i Seguretat Ciutadana	6,3	5,9	0	5,3
Seguretat Ciutadana	31,3	23,5	20	26,3
Polítiques d'Igualtat	0	5,9	0	2,6
TOTAL	100	100	100	100

Font: elaboració pròpia.

Posteriorment se'ls va preguntar pel tipus i nombre de seguiments i/o controls per al compliment efectiu de les ordres de protecció a dones víctimes de violència de gènere que van coordinar els municipis en 2010 i 2015.

Taula 64  
Tipus de seguiment en 2010

Tipus de seguiment	Alacant %	València %	Castelló %	Comunitat Valenciana %
Teleassistència (ATENPRO)	50	57,1	100	56,7
Ordres de protecció i/o allunyament	50	14,3	0	28,4
Polícia local (GAMA)	0	14,3	0	7,1
Seguiment individual	0	14,3	0	7,1
TOTAL	100	100	100	100

Font: elaboració pròpia.

Taula 65  
Tipus de seguiment en 2015

Tipus de seguiment	Alacant %	València %	Castelló %	Comunitat Valenciana %
Teleassistència (ATENPRO)	66,6	44,4	100	56,7
Ordres de protecció i/o allunyament	34,4	33,4	0	31,5
Polícia local (GAMA)	0	11,1	0	6,3
Seguiment individual	0	11,1	0	6,3
TOTAL	100	100	100	100

Font: elaboració pròpia.

Taula 66  
Nombre de seguiments en 2010

Nombre de seguiments	Alacant %	València %	Castelló %	Comunitat Valenciana %
0-20	60	45,4	100	53
21-40	20	18,2	0	17,7
41-60	20	18,2	0	17,7
61-80	0	0	0	0
81-100	0	0	0	0
+ 100	0	18,2	0	11,6
TOTAL	100	100	100	100

Font: elaboració pròpia.

Taula 67  
Nombre de seguiments en 2015

Nombre de seguiments	Alacant %	València %	Castelló %	Comunitat Valenciana %
0-20	42,9	40	100	50
21-40	57,1	25	0	35

41-60	0	10,1	0	0
61-80	0	8,3	0	5
81-100	0	8,3	0	5
+ 100	0	8,3	0	5
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Font: elaboració pròpia.

De la mateixa manera que és rellevant el tipus i el nombre de seguiments dels municipis segons la província, també és interessant conèixer el tipus i nombre de dispositius de protecció a dones víctimes de violència de gènere. Especifiquem que l'any 2010 el dispositiu coordinat pel total de municipis amb aquesta competència va ser la teleassistència (ATENPRO); mentre que l'any 2015, a més de la teleassistència (ATENPRO), l'únic dispositiu coordinat a Alacant i Castelló en el 100% dels casos, també es van utilitzar les polseres de seguiment a València (6,7%).

Taula 68  
*Nombre de dispositius en 2010*

<b>Nombre de dispositius</b>	<b>Alacant %</b>	<b>València %</b>	<b>Castelló %</b>	<b>Comunitat Valenciana %</b>
0-20	66,8	53,9	50	47,3
21-40	0	30,8	25	30,3
41-60	33,2	0	0	0
61-80	0	7,7	25	8,6
81-100	0	0	0	0
+ 100	0	7,7	0	4,3
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Font: elaboració pròpia.

Taula 69  
*Nombre de dispositius en 2015*

<b>Nombre de dispositius</b>	<b>Alacant %</b>	<b>València %</b>	<b>Castelló %</b>	<b>Comunitat Valenciana %</b>
0-20	42,9	64	40	53,3
21-40	57,1	21,3	40	35,3
41-60	0	7,1	0	3,8
61-80	0	0	20	3,8
81-100	0	0	0	0
+ 100	0	7,1	0	3,8
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Font: elaboració pròpia.

### **C. Personal municipal i formació en matèria de violència de gènere**

En aquest apartat de l'anàlisi de resultats, en què la informació s'ha obtingut del qüestionari realitzat als municipis de la Comunitat Valenciana amb més de 20.000 habitants, es recullen les característiques més rellevants del personal municipal en matèria de violència de gènere, com ara les aptituds per al correcte exercici de les seues funcions. Amb aquesta finalitat hem realitzat una comparativa entre els anys 2010 i 2015.

Pel que fa al nombre de tècnics treballant en matèria de violència de gènere per província, com s'observa en les dues taules següents, no presenta variacions substancials en la comparativa temporal, i destaca únicament el percentatge de municipis que passen de tindre entre 0 i 5 tècnics a tenir-ne entre 6 i 10, en aquests 5 anys.

Taula 70

*Nombre de personal tècnic que treballa en matèria de violència de gènere en cada ajuntament en 2010*

Nombre de tècnics	Alacant %	València %	Castelló %	Comunitat Valenciana %
0-5	76	87,5	100	84,0
6-10	8	0	0	3,6
11-15	4	0	0	1,8
16-20	4	0	0	1,8
Total	92	87,5	100	91,1
NC	8	12,5		8,9
TOTAL	100	100	100	100

Font: elaboració pròpia.

Taula 71

*Nombre de personal tècnic que treballa en matèria de violència de gènere en cada ajuntament en 2015*

Nombre de tècnics	Alacant %	València %	Castelló %	Comunitat Valenciana %
0-5	72	83,3	100	80,4
6-10	12	4,2	0	7,2
11-15	4	0	0	1,8
16-20	4	0	0	1,8
Total	92	87,5	100	91,1
NC	8	12,5		8,9
TOTAL	100	100	100	100

Font: elaboració pròpia.

Les activitats formatives destinades a aquest personal tècnic es presenten similars per a les dues províncies més grans, i resta Castelló amb una xifra sensiblement menor, amb un 28% davant del 52% per a la província d'Alacant i el 50% per a la província de València.

Taula 72

*Municipis que imparteixen formació sobre igualtat i violència de gènere*

Casos	Alacant	València	Castelló
1	Alcoi	Alboraia	Castelló
2	Benidorm	Burjassot	La Vall d' Uixó
3	Dénia	Carcaixent	
4	Elx	Cullera	
5	Elda	Gandia	
6	Ibi	Manises	
7	L' Alfàs del Pi	Mislata	
8	La Nucia	Benetússer	
9	Petrer	Sagunt	
10	Pilar de la Horadada	Sueca	
11	Sant Vicent del Raspeig	València	
12	Torreveija	Xàtiva	
13	La Vila Joiosa		
TOTAL	13/25	12/24	2/7

Font: elaboració pròpia.

Era fonamental conèixer si l'oferta formativa que fa l'Administració és de caràcter voluntari, com ocorre en la majoria dels casos, o obligatori. Només en 9 dels 56 municipis els cursos són obligatoris per al personal professional que atén víctimes de violència de gènere, segons asseveren les persones entrevistades: 4 municipis de la província d'Alacant (Alcoi, la Nucia, Pilar de la Horadada i Xàbia), 4 a la província de València (Cullera, Manises, Sagunt i Xàtiva) i 1 a Castelló (Castelló de la Plana).

Una altra forma de motivar el personal per a millorar la seua formació en matèria de violència de gènere és a través d'algun tipus de reconeixement curricular per al personal assistent als diferents cursos. Així ho fan municipis com Alcoi, la Nucia, la Vila Joiosa, Alboraia, Cullera, Manises, Quart de Poblet, Sagunt, Sueca i València.

Alguns col·lectius professionals, com pot ser el cas de la Policia Local, requereixen un major coneixement en qüestions més precises relacionades amb la igualtat i la violència de gènere. La següent taula recull els municipis que els ofereixen formació específica.

Taula 73

*Municipis on la Policia Local rep una formació específica en matèria d'igualtat i violència de gènere*

Casos	Alacant	València	Castelló
1	Alcoi	Alaquàs	Almassora
2	Alacant	Alboraia	Borriana
3	Benidorm	Burjassot	Castelló
4	Calp	Carcaixent	Vila-real
5	Dénia	Cullera	

6	Elx	Manises	
7	Elda	Mislata	
8	L' Alfàs del Pi	Benetússer	
9	La Nucia	Torrent	
10	Novelda	València	
11	Orihuela		
12	Petrer		
13	Pilar de la Horadada		
14	Sant Joan d'Alacant		
15	Torreveija		
16	La Vila Joiosa		
17	Xàbia		
<b>TOTAL</b>	<b>17/25</b>	<b>10/24</b>	<b>4/7</b>

Font: elaboració pròpia.

Taula 74

*Municipis on els cursos en matèria d'igualtat i violència de gènere tenen reconeixement per a professionals de la Policia Local*

<b>Casos</b>	<b>Alacant</b>	<b>València</b>	<b>Castelló</b>
1	Alcoi	Alaquàs	Almassora
2	Alacant	Alboraia	Borriana
3	Elx	Burjassot	Vila-real
4	L'Alfàs del Pi	Cullera	
5	La Nucia	Manises	
6	Novelda	Mislata	
7	Orihuela	Benetússer	
8	La Vila Joiosa	Torrent	
9	Xàbia	València	
<b>TOTAL</b>	<b>9/25</b>	<b>9/24</b>	<b>3/7</b>

Font: elaboració pròpia.

Taula 75

*Municipis en què els cursos de formació són obligatoris per a la Policia Local*

<b>Casos</b>	<b>Alacant</b>	<b>València</b>	<b>Castelló</b>
1	Alcoi	Alaquàs	Borriana
2	L' Alfàs del Pi	Alboraia	
3	La Nucia	Manises	
4	Novelda	Benetússer	
5	Orihuela		
6	La Vila Joiosa		
7	Xàbia		
<b>TOTAL</b>	<b>7/25</b>	<b>4/24</b>	<b>1/7</b>

Font: elaboració pròpia.

Per a concloure amb aquest bloc de personal es va realitzar una última pregunta perquè es reflexionara sobre les necessitats formatives en el seu municipi. A continuació es recull el nom dels municipis que consideren que tenen un nombre adequat de personal ben format per a treballar en matèria de violència de gènere a la seua localitat.

Taula 76

*Municipis amb un nombre adequat de personal format en matèria de violència de gènere*

Casos	Alacant	València	Castelló
1	Benidorm	Burjassot	La Vall d'Uixó
2	Dénia	Carcaixent	
3	La Nucia	Quart de Poblet	
4	Novelda	Sagunt	
5	Pilar de la Horadada	Sueca	
6	La Vila Joiosa		
7	Xàbia		
TOTAL	7/25	5/24	1/7

Font: elaboració pròpia.

#### **D. Servicis jurídics i/o d'acompanyament a dones víctimes de maltractaments**

Abans de començar a contestar les preguntes d'aquest bloc D del qüestionari, es va explicar al personal enquestat l'existència de dos apartats diferents, per a evitar confusions: les qüestions referides als servicis jurídics i/o d'acompanyament a dones víctimes de maltractaments s'inclouen en aquest apartat D; i les referides als servicis socials en matèria de violència de gènere s'inclouen en l'apartat E. Per a això es va introduir la següent instrucció per al correcte emplenament del qüestionari:

Si en el seu ajuntament coincideixen en el mateix servici l'assistència jurídica i/o d'acompanyament a les dones víctimes de maltractaments amb l'assistència social, n'hi haurà prou a contestar la pregunta 22 i els seus successius subepígrafs. Si, per contra, s'hi han establert dos servicis municipals diferenciats quant a treballadors, atencions que dispensen, casos que aborden, etc., haurà de contestar tant la pregunta 22 com la 23, ambdues amb els subepígrafs que els acompanyen.

Respecte dels servicis jurídics i/o d'acompanyaments existents en els municipis de més de 20.000 habitants de la Comunitat Valenciana, les dades extretes són les següents:

Taula 77

*Municipis que tenen servicis jurídics i/o d'acompanyament a dones víctimes de maltractaments*

Casos	Alacant		València		Castelló	
	Municipi	Any	Municipi	Any	Municipi	Any



1	Alcoi	2004	Alaquàs	2001	Castelló	2004
2	Alacant	2003	Alzira	2003	Vila-real	2000
3	Almoradí	2015	Burjassot	1992		
4	Benidorm	2000	Carcaixent			
5	Calp	2007	Moncada	2006		
6	Dénia	2009	Ontinyent	2004		
7	Elx		Benetússer	1991		
8	L' Alfàs del Pi	2008	Requena			
9	Orihuela	2002	Sagunt	2007		
10	Petrer	2004	Torrent	1990		
11	Pilar de la Horadada	2010	València	2003		
12	Sant Vicent del Raspeig	2010	Xàtiva	2000		
13	La Vila Joiosa	2004	Xirivella			
14	Xàbia	2002				
TOTAL		14/25		13/24		2/7

Font: elaboració pròpia.

Taula 78

*Nombre de professionals que atenen els servicis jurídics i/o d'acompanyament*

Casos	Alacant		València		Castelló	
	Municipi	Nre. persones	Municipi	Nre. persones	Municipi	Nre. persones
1	Alacant	8	Alaquàs	3	Vila-real	2
2	Almoradí	2	Alzira	1	Castelló de la Plana	
3	Benidorm	3	Burjassot	1		
4	Calp	1	Moncada	1		
5	Dénia	1	Benetússer	1		
6	L' Alfàs del Pi	2	Sagunt	4		
7	Orihuela	2	Torrent	4		
8	Petrer	2	València	1		
9	Sant Vicent del Raspeig	1	Xàtiva	1		
10	La Vila Joiosa	2	Xirivella	1		
11	Xàbia	3				
TOTAL		11/25		10/24		2/7

Font: elaboració pròpia.

La titulació més comuna d'aquests treballadors és la Llicenciatura/Grau en Dret (87,5% d'advocats/es per al total de la Comunitat), seguida de la Llicenciatura/Grau en Psicologia (el 10,9%). Treballadors/es socials (1%) i educadors/es socials (0,6%) tenen una presència residual, si atenem a les dades oferides pels enquestats/des.

Els servicis jurídics i/o d'acompanyament a les víctimes tenen diferents horaris per a l'atenció a les dones víctimes de maltractaments en els diversos ajuntaments.

Taula 79

*Horari d'atenció dels servicis jurídics i/o d'acompanyament a dones víctimes de maltractaments*

Horaris	Alacant %	València %	Castelló %	Comunitat Valenciana %
Matí	57,1	57,1	50	55,2
Vesprada	7,1	0	0	3,4
Matí i vesprada	28,6	42,9	50	37,9
24 hores	7,1	0	0	3,4
TOTAL	100	100	100	100

Font: elaboració pròpia.

Les preguntes que es van fer seguidament aportaren informació sobre les usuàries d'aquests servicis.

Taula 80

*Edat de les dones víctimes de maltractaments que en l'any 2015 van ser ateses pels servicis jurídics i/o d'acompanyament*

Intervals d'edat	Alacant	València	Castelló	Comunitat Valenciana
< 18 anys	20	15	5	40
Entre 18 i 25 anys	57	174	33	264
Entre 26 i 30 anys	74	182	6	262
Entre 31 i 35	282	351	45	678
Entre 36 i 40 anys	109	288	14	411
Entre 41 i 45	129	340	23	492
Entre 46 i 50 anys	74	136		210
Entre 51 i 55 anys	150	120		270
Entre 56 i 60 anys	21	150		171
Entre 61 i 65	13	119		132
> 65 anys	17	68		85
Nre. total de casos	946	1943	126	3015

Font: elaboració pròpia.

Taula 81

*Tipus de convivència de les dones víctimes de maltractaments que en l'any 2015 van ser ateses pels servicis jurídics i/o d'acompanyament*

Tipus de convivència	Alacant	València	Castelló	Comunitat Valenciana
Amb els seus pares	2	2	1	5
Amb pares i germans	12	7	1	20
Sola	24	15	4	43
Amb els amics o coneguts	5	5	1	11
Amb la seua parella (maltractador)	1	9	3	13

Amb la seua parella (maltractador) i els seus fills	4	14	12	30
Amb el seu marit (maltractador)	13	6	7	26
Amb el seu marit (maltractador) i els seus fills	12	25	13	50
Amb un nou soci	7	6	3	16
Amb la nova parella i fills	2	18	--	20
Una altra situació	1	14	3	18
Total	83	121	48	252

Font: elaboració pròpia.

## Taula 82

*Nombre de dones difuntes víctimes de maltractaments en l'any 2015 que van ser ateses pels servicis jurídics i/o d'acompanyament*

	Alacant	València	Castelló	Comunitat Valenciana
Nombre de dones difuntes	1 *			1 *

Font: elaboració pròpia.

\* Nota: el municipi on va perdre la vida una dona atesa pels servicis jurídics i/o d'acompanyament va ser Xàbia.

## E. Servicis socials en matèria de violència de gènere

### Taula 83

*Municipis els servicis socials dels quals tenen una unitat específica d'atenció a les víctimes de violència de gènere*

Casos	Alacant		València		Castelló	
	Municipi	Any	Municipi	Any	Municipi	Any
1	Almoradí		Alaquàs	2001	La Vall d' Uixó	2006
2	Altea	2001	Alzira	2003		
3	Benidorm	2000	Burjassot	2006		
4	Calp	2007	Oliva	2015		
5	Elx	2004	València	2003		
6	L' Alfàs del Pi	2008	Xirivella	2008		
7	Novelda	2004				
8	Orihuela	2009				
9	Pilar de la Horadada	2010				
10	Sant Joan d' Alacant	2013				
11	Sant Vicent del Raspeig	2005				
12	Torreveija					
13	La Vila Joiosa	2000				
14	Xàbia	2000				
TOTAL	14/25		6/24		1/7	

Font: elaboració pròpia.

Taula 84

*Nombre de professionals que atenen en servicis socials la unitat específica per a l'atenció a les víctimes de violència de gènere*

Casos	Alacant		València		Castelló	
	Municipi	Nre. persones	Municipi	Nre. persones	Municipi	Nre. persones
1	Almoradí	2	Alaquàs	2	La Vall d' Uixó	3
2	Altea	2	Alzira	2		
3	Benidorm	3	Burjassot	4		
4	Calp	2	Oliva			
5	Elx	3	València	6		
6	L' Alfàs del Pi	2	Xirivella	3		
7	Novelda	2				
8	Orihuela	2				
9	Pilar de la Horadada	3				
10	Sant Joan d'Alacant	2				
11	Sant Vicent del Raspeig	1				
12	Torreveija					
13	La Vila Joiosa	2				
14	Xàbia	5				
TOTAL	14/25		6/24		1/7	

Font: elaboració pròpia.

La titulació més comuna entre el personal que presta aquest servici és la Llicenciatura/Grau en Dret (51% advocats/des per al total de la Comunitat), seguida de la Llicenciatura/Grau en Psicologia (37,5% psicòlegs/psicòlogues). Els treballadors i les treballadores socials (8,9%) i els educadors/es socials (2,6%) tenen una presència sensiblement menor si atenem a les dades oferides per les persones enquestades, però més elevada que en els servicis d'assessorament jurídic.

Taula 85

*Horari d'atenció de la unitat de servicis socials per a dones víctimes de violència de gènere*

Horaris	Alacant %	València %	Castelló %	Comunitat Valenciana %
Matí	71,4	57,1	50	69,6
Vesprada	0	0	0	0
Matí i vesprada	21,4	42,9	0	26,1
24 hores	7,1	0	0	4,3
TOTAL	100	100	100	100

Font: elaboració pròpia.

Taula 86

*Dependència administrativa a la qual pertany la unitat de servicis socials per a dones víctimes de violència de gènere*

<b>Municipal</b>			
<b>Casos</b>	<b>Alacant</b>	<b>València</b>	<b>Castelló</b>
1	Almoradí	Alaquàs	La Vall d' Uixó
2	Altea	Alzira	
3	Benidorm	Burjassot	
4	Calp	Manises	
5	Elx	Oliva	
6	L' Alfàs del Pi	València	
7	Novelda	Xirivella	
8	Orihuela		
9	Pilar de la Horadada		
10	Sant Joan d' Alacant		
11	Sant Vicent del Raspeig		
12	Torreveija		
13	La Vila Joiosa		
14	Xàbia		
<b>TOTAL</b>	<b>14/25</b>	<b>7/24</b>	<b>1/7</b>

Font: elaboració pròpia.

Les preguntes que es van fer a continuació aporten informació sobre les usuàries d'aquests servicis socials municipals específics d'atenció a víctimes de violència de gènere.

Taula 87

*Edat de les dones víctimes de maltractaments que van ser ateses pels servicis socials l'any 2015*

<b>Intervals d'edat</b>	<b>Alacant</b>	<b>València</b>	<b>Castelló</b>	<b>Comunitat Valenciana</b>
< 18 anys	20	15	2	37
Entre 18 i 25 anys	57	175		232
Entre 26 i 30 anys	76	182		258
Entre 31 i 35	84	351		435
Entre 36 i 40 anys	109	175		284
Entre 41 i 45	81	340		421
Entre 46 i 50 anys	48	136		184
Entre 51 i 55 anys	98	120		218
Entre 56 i 60 anys	15	150		165
Entre 61 i 65	8	119		127
> 65 anys	17	68		85

Nre. total de casos	613	1.831	2	2.446
---------------------	-----	-------	---	-------

Font: elaboració pròpia.

\* Nota: No hi ha més dades de la província de Castelló.

### Taula 88

*Tipus de convivència de les dones víctimes de maltractaments que van ser ateses per la unitat de servicis socials en l'any 2015*

Tipus de convivència	Alacant	València	Castelló	Comunitat Valenciana
Amb els seus pares	5			5
Amb pares i germans	28	6		34
Sola	61	3		64
Amb els amics o coneguts	7			7
Amb la seva parella (maltractador)	14			14
Amb la seva parella (maltractador) i els seus fills	31			31
Amb el seu marit (maltractador)	25			25
Amb el seu marit (maltractador) i els seus fills	36			36
Amb un nou soci	3			3
Amb la nova parella i fills	2			2
Una altra situació o es desconeix	14	200		214
Total	226	209		435

Font: elaboració pròpia.

Nota. En aquelles categories en què no s'indica l'estat civil és perquè no es disposa d'informació sobre això.

### Taula 89

*Nombre de dones mortes víctimes de maltractaments en l'any 2015 que van ser ateses pels servicis socials*

	Alacant	València	Castelló	Comunitat Valenciana
Nombre de dones mortes	1 *			1 *

Font: elaboració pròpia.

\* Nota: el municipi on va perdre la vida una dona atesa pels servicis socials va ser Xàbia (el mateix cas esmentat en el bloc D).

### Taula 90

*Nombre de fills/es que han perdut la vida en un episodi de violència de gènere i les mares dels quals han estat ateses per la unitat de servicis socials per a dones víctimes de violència de gènere en 2015*

	Alacant	València	Castelló	Comunitat Valenciana
Nombre de fills/es morts	1 *			1 *

Font: elaboració pròpia.

\* Nota: el municipi on va morir el fill d'una dona víctima de violència de gènere atesa pels servicis socials és Torreveija.

## F. Activitats de prevenció i ajuda en matèria de violència de gènere desenvolupades en el municipi

Taula 91

*Municipis que han desenvolupat les activitats de prevenció en matèria de violència de gènere durant l'any 2015*

Casos	Alacant	València	Castelló
<b>Activitats de reeducació de maltractadors</b>			
1		València	
TOTAL	0/25	1/24	0/7
<b>Programes de detecció de mutilació genital femenina</b>			
1	Alcoi	Alaquàs	Benicarló
2	Alacant	Alboraia	Borriana
3	Almoradí	Burjassot	La Vall d' Uixó
4	Aspe	Catarroja	Vila-real
5	Benidorm	Cullera	
6	Calp	Llíria	
7	Crevillent	Mislata	
8	Elx	Moncada	
9	L' Alfàs del Pi	Oliva	
10	La Nucia	Benetússer	
11	Orihuela	Requena	
12	Pilar de la Horadada	Sagunt	
13	Sant Vicent del Raspeig	Torrent	
14	Torreveija	València	
15	Xàbia	Xirivella	
TOTAL	15/25	15/24	4/7
<b>Activitats educatives i/o de sensibilització per a la prevenció de la violència de gènere</b>			
1	Alcoi	Alaquàs	Almassora
2	Alacant	Alboraia	Benicarló
3	Almoradí	Alzira	Borriana
4	Altea	Burjassot	Castelló de la Plana
5	Aspe	Catarroja	La Vall d' Uixó
6	Benidorm	Cullera	Vila-real
7	Calp	Llíria	
8	Crevillent	Manises	
9	Elx	Mislata	
10	L' Alfàs del Pi	Moncada	
11	La Nucia	Oliva	
12	Novelda	Ontinyent	
13	Orihuela	Benetússer	
14	Pilar de la Horadada	Requena	
15	Sant Joan d' Alacant	Sagunt	
16	Sant Vicent del Raspeig	Torrent	

17	Torreveija	València	
18	Xàbia	Xirivella	
<b>TOTAL</b>	<b>18/25</b>	<b>18/24</b>	<b>6/7</b>
<b>Servici de suport educatiu a la unitat familiar en matèria de violència de gènere (SEAFIS)</b>			
1	Alacant	Alaquàs	Benicarló
2	Almoradí	Alboraia	Borriana
3	Altea	Alzira	La Vall d' Uixó
4	Aspe	Burjassot	
5	Benidorm	Catarroja	
6	CALP	Llíria	
7	Crevillent	Mislata	
8	L' Alfàs del Pi	Moncada	
9	La Nucia	Oliva	
10	Novelda	Ontinyent	
11	Orihuela	Benetússer	
12	Pilar de la Horadada	Sagunt	
13	Sant Joan d'Alacant	Torrent	
14	Sant Vicent del Raspeig	València	
15	Torreveija		
16	La Vila Joiosa		
17	Xàbia		
<b>TOTAL</b>	<b>17/25</b>	<b>14/24</b>	<b>3/7</b>

Font: elaboració pròpia.

#### Taula 92

*Municipis que han desenvolupat les següents accions d'ajuda a les víctimes de violència de gènere durant l'any 2015*

Casos	Alacant	València	Castelló
<b>Recursos per a l'accés i/o manteniment de l'habitatge per a les víctimes</b>			
1	Alacant	Alaquàs	
2	Almoradí	Alzira	
3	La Nucia	Oliva	
4	Orihuela	Ontinyent	
5	Pilar de la Horadada	Sagunt	
6	Sant Joan d'Alacant	Torrent	
7	Xàbia	València	
<b>TOTAL</b>	<b>7/25</b>	<b>7/24</b>	<b>0/7</b>
<b>Unitats de suport a la formació i inserció laboral de les víctimes</b>			
1	Alacant	Alaquàs	Benicarló
2	Almoradí	Burjassot	Castelló de la Plana
3	Calp	Mislata	La Vall d' Uixó
4	Elda	Oliva	
5	La Nucia	Ontinyent	
6	Pilar de la Horadada	Benetússer	
7	Xàbia	Sagunt	
8		València	



TOTAL	7/25	8/24	3/7
<b>Assistència social integral als fills/es de les víctimes</b>			
1	Alacant	Alaquàs	Benicarló
2	Almoradí	Alzira	La Vall d' Uixó
3	Benidorm	Cullera	Vila-real
4	Calp	Manises	
5	Elda	Oliva	
6	La Nucia	Ontinyent	
7	Orihuela	Benetússer	
8	Pilar de la Horadada	Requena	
9	Xàbia	Sagunt	
10		Torrent	
11		València	
12		Xirivella	
TOTAL	9/25	12/24	3/7
<b>Projecte terapèutic per a la recuperació emocional per a les víctimes</b>			
1	Alacant	Alaquàs	Castelló de la Plana
2	Almoradí	Alboraia	La Vall d' Uixó
3	Benidorm	Burjassot	Vila-real
4	Elda	Mislata	
5	La Nucia	Oliva	
6	Novelda	Ontinyent	
7	Orihuela	Benetússer	
8	Pilar de la Horadada	Sagunt	
9	Sant Joan d' Alacant	Torrent	
10	Sant Vicent del Raspeig	València	
11	Xàbia	Xirivella	
TOTAL	11/25	11/24	3/7
<b>Projecte terapèutic dirigit a la recuperació emocional dels fills/es de les víctimes</b>			
1	Benidorm	Alaquàs	La Vall d' Uixó
2	Elda	Burjassot	Vila-real
3	La Nucia	Oliva	
4	Orihuela	Ontinyent	
5	Xàbia	Benetússer	
6		Sagunt	
7		Torrent	
8		València	
TOTAL	5/25	8/24	2/7

Font: elaboració pròpia.

### Taula 93

*Municipis que han desenvolupat actuacions de seguiment de la situació de menors fills/es de les víctimes de violència de gènere durant l'any 2015*

<b>Casos</b>	<b>Alacant</b>	<b>València</b>	<b>Castelló</b>
--------------	----------------	-----------------	-----------------

1	Alacant	Alaquàs	
2	Alcoi	Burjassot	
3	Benidorm	Cullera	
4	Calp	Oliva	
5	Campello	Benetússer	
6	L'Alfàs del Pi	Requena	
7	La Nucia	Sagunt	
8	Orihuela	Torrent	
9	Xàbia	València	
10		Xirivella	
TOTAL	9/25	10/24	0/7

Font: elaboració pròpia.

Les situacions de risc que s'hi han observat, després de les actuacions de seguiment a menors en risc, han sigut 64, segons indica la informació demanada en els qüestionaris. A la província d'Alacant es van detectar 2 situacions de risc a Benidorm, 9 a la Nucia, 3 a Orihuela i 2 a Xàbia. A la província de València se'n van detectar 15 a Burjassot, 2 a Cullera, 3 a Oliva, 9 a Requena, 12 a Sagunt i 2 a València. A la província de Castelló no es va apreciar cap situació de risc en menors.

#### Taula 94

*Municipis en què s'ha aplicat l'oportú Pla d'atenció familiar davant de situacions de risc de menors fills/es de víctimes de violència de gènere*

Casos	Alacant	València	Castelló
1	Alacant	Alaquàs	Castelló de la Plana
2	Benidorm	Burjassot	
3	Campello	Cullera	
4	La Nucia	Oliva	
5	Orihuela	Benetússer	
6	Xàbia	Requena	
7		Torrent	
8		València	
9		Xirivella	
TOTAL	6/25	9/24	1/7

Font: elaboració pròpia.

Després de totes les mesures de seguiment enunciades fins al moment, 9 han sigut les propostes de declaració de desemparament realitzades en 2015 a la Comunitat Valenciana en els municipis d'Alcoi, la Nucia, Alaquàs i Oliva.

Per a finalitzar l'apartat de servicis socials, ara centrem la visió en la disponibilitat d'habitatges socials en les diverses localitats.

Taula 95

*Municipis amb disponibilitat d'habitatges socials*

Casos	Alacant	València	Castelló
1	Alacant	Oliva	Borriana
2	Almoradí	Benetússer	Castelló de la Plana
3	Benidorm	Torrent	
4	La Nucia	Xirivella	
TOTAL	4/25	4/24	2/7

Font: elaboració pròpia.

Taula 96

*Municipis on les dones víctimes de violència de gènere tenen prioritat per a la concessió d'un habitatge respecte d'altres grups socials en risc d'exclusió*

Casos	Alacant	València	Castelló
1	Alacant	Alaquàs	Benicarló
2	Almoradí	Alzira	Borriana
3	Benidorm	Oliva	
4	El Campello	Sagunt	
5	La Nucia	Torrent	
TOTAL	5/25	5/24	2/7

Font: elaboració pròpia.

El nombre d'habitatges oferits pels municipis és molt escàs, encara que la majoria dels municipis de les tres províncies reconeix que és una de les principals demandes de les víctimes de violència de gènere, ja que la consideren una eina clau per a la millora de la seua situació.

Taula 97

*Municipis on hi ha demanda d'habitatges socials municipals per a dones víctimes de violència de gènere*

Casos	Alacant	València	Castelló
1	Almoradí	Alaquàs	Almassora
2	Altea	Alboraia	Borriana
3	Benidorm	Alzira	Castelló de la Plana
4	El Campello	Catarroja	La Vall d' Uixó
5	La Nucia	Cullera	Vila-real
6	Novelda	Llíria	
7	Orihuela	Mislata	
8	Pilar de la Horadada	Oliva	
9	Sant Vicent del Raspeig	Benetússer	

10	Xàbia	Sagunt	
11		Torrent	
12		Xirivella	
TOTAL	10/25	12/24	5/7

Font: elaboració pròpia.

### **6.3 Resum executiu sobre el diagnòstic dels municipis majors de 20.000 habitants de la Comunitat Valenciana sobre violència de gènere**

La tècnica d'investigació utilitzada per a recollir les dades dels 61 municipis amb més de 20.000 habitants de la Comunitat Valenciana ha sigut l'enquesta en línia autoadministrada. El qüestionari ha estat emplenat per 56 municipis, una xifra que representa un índex de resposta del 91,8% de la població a qui s'ha dirigit l'estudi.

Es tracta d'un estudi descriptiu i per això totes les dades que s'aporten en aquest apartat es corresponen amb la informació proporcionada pels municipis mateixos. De les dades que mostra aquesta part de la investigació, es consideren rellevants les següents:

#### **A. Dades de registre dels municipis**

- El qüestionari va ser contestat per 56 dels 61 municipis de més de 20.000 habitants amb què es va contactar.
- El 87,5% dels municipis que han emplenat el qüestionari assenyalen que en els seus ajuntaments tenen servicis dirigits a la lluita contra la violència de gènere.

#### **B. Servicis municipals d'atenció a dones víctimes de violència de gènere**

- El 75% dels municipis de més de 20.000 habitants de la Comunitat Valenciana compten amb servicis i recursos propis de l'Ajuntament per a l'atenció a dones víctimes de violència de gènere. El primer es posa en marxa l'any 1986, amb una implantació progressiva en la resta de localitats que desenvolupen aquests servicis, sobretot, en la primera dècada del segle XXI.
- Si analitzem els municipis sobre la base dels servicis relacionats amb la lluita contra la violència de gènere s'evidencia que:
  - o El 78,6% ofereixen servicis municipals d'atenció a les dones.
  - o El 85,7% servicis d'intervenció familiar.
  - o El 82,1% disposa de cossos i forces de seguretat especialitzats en violència de gènere.
  - o El 46,4% afirma que disposa d'equips d'atenció integral a víctimes de violència de gènere (psicològica, social i legal).
  - o El 34,5% té jutjat especialitzat en violència de gènere.
  - o El 35,7% té jutjat d'instrucció en funció de guàrdia.
  - o Només el 28,6% té punts de trobada familiar.

- El 10,7% té centres d'acollida.
- El 5,4% té habitatges tutelats.
- El percentatge de municipis que col·laboren en meses de coordinació provincial per a la violència de gènere és del 37,5%.
- El 44,6% dels municipis tenen elaborats plans d'igualtat i en alguns hi ha un apartat específic de violència de gènere (35,7%). A més, alguns municipis han desenvolupat un pla específic per a eradicar la violència sobre les dones (23,2%).
- El percentatge de municipis en què hi ha un grup específic de la Policia Local en matèria de violència de gènere és major, i s'arriba al 66,1% del total. En la mateixa proporció, diferents municipis col·laboren en les taules de coordinació policial tal com estableix el Protocol FEMP-MIR, subscrit pel Ministeri de l'Interior i la FEMP en 2006.
- El 71,4% dels municipis afirma, en data 2015, coordinar algun dispositiu de protecció a dones víctimes de violència de gènere, i els principals són:
  - La teleassistència-ATENPRO (56,7%).
  - Les ordres de protecció i/o allunyament (31,5%).
  - Els dispositius GAMMA de la Policia Local (6,3%).
  - La realització de seguiment individual (6,3%).
  - Si fem una comparativa amb l'any 2010, el dispositiu coordinat pel total de municipis amb aquesta competència va ser la teleassistència; mentre que l'any 2015, a banda de la teleassistència, l'únic dispositiu coordinat a Alacant i Castelló en el 100% dels casos, també es van utilitzar les polseres de seguiment a València (6,7%).

### **C. Personal municipal i formació en matèria de violència de gènere**

- El nombre de personal tècnic que treballa en matèria de violència de gènere es manté pràcticament estable entre 2010 i 2015, és a dir, no presenta variacions substancials en la comparativa temporal.
- Les activitats formatives destinades a aquest personal tècnic es presenten semblants per a les dues províncies més gran, i la de Castelló presenta xifres més reduïdes: 52% per a la província d'Alacant, 50% per a la província de València i 28% per a la província de Castelló.
- El percentatge de municipis que consideren que tenen un nombre adequat de personal ben format per a treballar en matèria de violència de gènere a la seua localitat és del 25%, el que fa plantejar una millora en la formació, selecció i dotació de personal en aquesta àrea.

### **D. Servicis jurídics i/o d'acompanyament a dones víctimes de maltractaments**

- El 51,8% dels municipis de la Comunitat Valenciana asseguren que tenen servicis jurídics i/o d'acompanyament a dones víctimes de maltractaments.

- L'horari en què es presta servici és diferent. Sobretot als municipis tenen horari de matí (55,2%), seguits d'aquells que tenen un horari de matí i vesprada (37,9%), de vesprada (3,4%) i 24 hores (3,4%).
- En 2015 a la Comunitat els servicis jurídics i/o d'acompanyament van atendre 3.015 dones víctimes de maltractaments. L'interval d'edat en què més es va intervinde va ser el de les dones de 31 a 35 anys (678 casos). Si reagrupem edats, la majoria de les víctimes tenen entre 31 i 45 anys (1.581 casos).
- Les dones víctimes de violència de gènere que van ser ateses pels servicis jurídics i/o d'acompanyament tenien en conjunt un total de 667 menors a càrrec seu.

#### **E. Servicis socials en matèria de violència de gènere**

- El percentatge de municipis els servicis socials dels quals tenen una unitat específica per a l'atenció a víctimes de violència de gènere és del 37,5%.
- El seu horari d'atenció es correspon amb les següents franges horàries i percentatges: matí (69,6%); matí i vesprada (26,1%); i 24 hores (4,3%).
- En 2015 a la Comunitat els servicis socials en matèria de violència de gènere van atendre 2.446 dones víctimes de maltractaments. L'interval d'edat en què més es va intervinde va ser, novament, en el de les dones de 31 a 35 anys (453 casos). Si reagrupem edats, la majoria de les víctimes tenen entre 31 i 45 anys (1.140 casos).
- Tal com s'observa en les dades obtingudes mitjançant l'enquesta, no totes les dones que fan ús dels servicis jurídics i/o d'acompanyament ho fan, posteriorment, dels servicis socials, o viceversa.

#### **F. Activitats de prevenció i ajuda en matèria de violència de gènere desenvolupades en el municipi**

- Els municipis que han exercit activitats de prevenció en matèria de violència de gènere durant l'any 2015 són un 50,9% del total de municipis de més de 20.000 habitants. Tipus d'activitats:
  - Activitats de reeducació de maltractadors (1 cas, València).
  - Programes de detecció de mutilació genital femenina (34 municipis).
  - Activitats educatives i de sensibilització per a la prevenció de violència de gènere (42 municipis).
  - Servicis de suport educatiu a la unitat familiar en matèria de violència de gènere – SEAFIS (34 municipis).
- Les actuacions d'ajuda per a víctimes de violència de gènere durant l'any 2015 en els municipis han sigut:
  - Recursos per a l'accés i/o manteniment de l'habitatge per a les víctimes (14 municipis).
  - Unitats de suport a la formació i inserció laboral (18 municipis).
  - Assistència integral als fills/es de les víctimes (24 municipis).
  - Projecte terapèutic per a la recuperació emocional de les víctimes (24 municipis).

- Projecte terapèutic per a la recuperació emocional dels seus fills/es (15municipis).
- El 33,9% dels municipis han desenvolupat actuacions de seguiment de la situació de menors fills/es de les víctimes de violència de gènere durant l'any 2015.
- En el 28,6% dels casos s'ha fet l'oportú pla d'atenció familiar davant de situacions de risc de menors fills/es de víctimes de violència de gènere, segons afirmen els propis enquestats.
- Les localitats on les dones víctimes de violència de gènere tenen prioritat per a la concessió d'un habitatge, respecte d'altres grups socials en risc d'exclusió, representen el 21,4% del total dels casos, a pesar que quasi en el 50% dels municipis afirmen que les víctimes demanen aquest servei.

## 7 Informe dels centres dona 24 hores

A continuació es descriuen les característiques de les persones ateses en els centres dona 24 hores de la Comunitat Valenciana: tant dels tres existents en les respectives capitals de província com del Centre Dona de Dénia. S'ha recollit informació de les memòries oferides pels centres i accessibles en [www.sinmaltrato.gva.es](http://www.sinmaltrato.gva.es), corresponents als anys 2012 i 2014, per a efectuar una anàlisi comparada de la seua evolució després de l'entrada en vigor de la Llei 7/2012, de 23 de novembre, contra la violència sobre la dona, en l'àmbit d'aquesta comunitat.

### 7.1 Anàlisi empírica dels centres dona 24 hores

Durant l'any 2014, els centres pertanyents a la xarxa de centres dona han atés un total de 4.268 dones víctimes de problemàtiques de maltractaments físics i/o psíquics, abús sexual, agressió sexual i assetjament sexual en l'àmbit laboral, de les quals: 2.187 dones han sigut ateses per nous casos, 1.518 tenien casos que es prolongaven d'anys anteriors i de les 563 restants, es van reprendre els seus casos, que havien sigut tancats i es van reobrir. Durant 2012, la xifra de nous casos va ser sensiblement inferior, amb 999 casos atesos, mentre que en 2016 el nombre de dones que acudien per primera vegada a un d'aquests centres pujava a 2.055, equiparable al de dos anys abans.

L'anàlisi que es faça tindrà en compte els perfils i les circumstàncies de les 2.055 dones que van ser ateses per un nou cas en el 2016, les 2.187 que ho van ser en 2014 i les 999 dones que ho van ser igualment en 2012.

Destacaríem en primer lloc l'augment percentual de dones menors d'edat ateses, ja que va ser un 1,6% en 2012, un 3,2% en 2014 i va arribar a un 3,8% en 2016.

Taula 98

*Dones ateses en els centres dona 24 hores*

Centre	2012		2014		2016	
	Dones ateses	De les quals eren menors	Dones ateses	De les quals eren menors	Dones ateses	De les quals eren menors
València	397	4	970	28	896	28
Castelló	222	4	413	19	405	24
Alacant	297	8	592	18	544	18
Dénia	83	0	212	6	210	9
Total	999	16	2.187	71	2.055	79

Font: elaboració pròpia.



La problemàtica més freqüent que va motivar l'atenció a les víctimes majors d'edat va ser el maltractament físic i psíquic, seguit del maltractament psicològic.

Taula 99

*Problemàtica de les dones majors d'edat ateses en els centres dona 24 hores*

Tipus de maltractament	2012		2014		2016	
	Nombre de casos	Percentatge *	Nombre de casos	Percentatge *	Nombre de casos	Percentatge *
Maltractament físic i psicològic	669	68,1	1.442	68,1	1.326	67,1
Maltractament psicològic	282	28,7	620	29,3	579	29,3
Agressions sexuals	11	1,1	28	1,3	32	1,6
Abusos sexuals	12	1,2	22	1,0	28	1,4
Assetjament sexual	9	0,9	4	0,2	8	0,4
Tràfic de dones	0	0,0	0	0,0	3	0,2
Total	983	100,0	2.116	100,0	1.976	100,0

Font: elaboració pròpia.

\* Percentatge respecte del total de dones majors d'edat ateses.

En els casos de les dones menors d'edat s'ha detectat més freqüència també en els maltractaments físics i psicològics, encara que, a diferència de les majors d'edat, seguits dels abusos sexuals, llevat de l'any 2016.

Taula 100

*Problemàtica de les dones menors d'edat ateses en els centres dona 24 hores*

Tipus de maltractament	2012		2014		2016	
	Nombre de casos	Percentatge *	Nombre de casos	Percentatge *	Nombre de casos	Percentatge *
Maltractament físic i psicològic	9	56,3	38	53,5	45	57,0
Maltractament psicològic	2	12,5	10	14,1	16	20,3
Agressions sexuals	1	6,3	7	9,9	9	11,4
Abusos sexuals	4	25,0	16	22,5	8	10,1
Assetjament sexual	0	0,0	0	0,0	1	1,3
Total	16	100,0	71	100,0	79	100,0

Font: elaboració pròpia.

\* Percentatge respecte del total de dones menors d'edat ateses.

De les 999 dones ateses en 2012, van interposar denúncia 524, un 52,5%, mentre que aquest percentatge va ser lleugerament superior en 2014, amb 1.293 dones que van interposar denúncia, el 59,1%, de les 2.187 ateses, i el percentatge va pujar al 64,2% en 2016, és a dir, un total de 1.319 dones que van ser ateses en aquests centres van interposar denúncia.

Taula 101

*Denúncies de les dones ateses en els centres dona 24 hores*

	2012		2014		2016	
	Nombre de dones	Percentatge	Nombre de dones	Percentatge	Nombre de dones	Percentatge
Denúncia interposada	524	52,5	1.293	59,1	1.319	64,2
Total	999	100,0	2.187	100,0	2.055	100,0

Font: elaboració pròpia.

Quant a la nacionalitat de les dones ateses en els centres dona, en 2012 el 69,7% són espanyoles i el 30,3 són estrangeres (39,4% de diferència), mentre que en 2014 hi ha un 76,8% d'espanyoles davant d'un 23,2% d'estrangeres (53,6% de diferència), el que significa un augment de 14 punts percentuals en la diferència. En 2016 hi ha un lleuger augment de les dones estrangeres ateses.

Taula 102

*Nacionalitat de dones ateses en els centres dona 24 hores*

Nacionalitat	2012		2014		2016	
	Nombre de casos	Percentatge	Nombre de casos	Percentatge	Nombre de casos	Percentatge
Espanyola	696	69,7	1.679	76,8	1.522	74,1
Estrangera	303	30,3	508	23,2	533	25,9
Total	999	100,0	2.187	100,0	2.055	100,0

Font: elaboració pròpia.

Respecte de l'interval d'edat, el més notori correspon a les dones amb edats compreses entre els 31 i 40 anys, seguit del rang de 41-50 anys, amb percentatges similars en els tres anys d'anàlisi.

Taula 103

*Edat de les dones ateses en els centres dona 24 hores*

Edat	2012		2014		2016	
	Nombre de casos	Percentatge	Nombre de casos	Percentatge	Nombre de casos	Percentatge
Menys de 18	16	1,6	71	3,2	79	3,8
Del 18 al 25	158	15,8	301	13,8	343	16,7
Del 26 al 30	162	16,2	276	12,6	259	12,6
De 31 a 40	359	36,0	771	35,3	646	31,4

De 41 a 50	202	20,2	516	23,6	497	24,2
De 51 a 60	63	6,3	182	8,3	169	8,2
De 61 a 70	33	3,3	47	2,1	43	2,1
Més de 71	6	0,6	23	1,1	19	0,9
Total	999	100,0	2.187	100,0	2.055	100,0

Font: elaboració pròpia.

D'altra banda, l'estat civil més freqüent és el de *soltera*, que representa un 47,7% del total en 2016, seguit pel de *casada* amb un 25,5% dels casos. Cal destacar que aquest estat civil és l'únic que augmenta significativament en les dones ateses.

Taula 104

*Estat civil de les dones ateses en els centres dona 24 hores*

Estat civil	2012		2014		2016	
	Nombre de casos	Percentatge	Nombre de casos	Percentatge	Nombre de casos	Percentatge
Soltera	427	42,8	950	43,4	980	47,7
Casada	320	32,0	629	28,8	525	25,5
Vídua	15	1,5	32	1,5	23	1,1
Separada legal	37	3,7	63	2,9	54	2,6
Separada de fet	20	2,0	40	1,8	21	1,0
Separada en tràmit	13	1,3	19	0,9	21	1,0
Divorciada legal	143	14,3	375	17,2	329	16,0
Divorciada en tràmit	24	2,4	79	3,6	102	5,0
Total	999	100,0	2.187	100,0	2.055	100,0

Font: elaboració pròpia.

Així mateix, cal destacar que la majoria d'aquestes dones tenen fills/es, concretament el 72,1% en 2016, el 75,4% en 2014 i el 73,8% en 2012.

Taula 105

*Dones ateses en els centres dona 24 hores amb els seus fills/es*

Té fills?	2012		2014		2016	
	Nombre de casos	Percentatge	Nombre de casos	Percentatge	Nombre de casos	Percentatge
Sense fills	262	26,2	538	24,6	574	27,9
Amb fills	737	73,8	1.649	75,4	1.481	72,1
Total	999	100,0	2.187	100,0	2.055	100,0

Font: elaboració pròpia.

Allò més habitual és que tingueren un o dos fills/es, quan en tenien, tot i que és rellevant el nombre de dones que hi acudeixen i que tenen més de dos menors.

Taula 106

*Nombre de fills/es de les dones ateses en els centres dona 24 hores*

Nombre de fills/es	2012		2014		2016	
	Nombre de casos	Percentatge *	Nombre de casos	Percentatge *	Nombre de casos	Percentatge *
1	300	40,7	678	41,1	574	38,8
2	273	37,1	660	40,0	595	40,2
3	109	14,8	210	12,7	219	14,8
4	26	3,5	67	4,1	63	4,3
5 o més	29	3,9	34	2,1	30	2,0
Total	737	100,0	1.649	100,0	1.481	100,0

Font: elaboració pròpia.

\* Percentatge respecte del total de dones amb fills ateses.

El percentatge de dones ateses que pateix algun tipus de discapacitat física, psíquica i/o sensorial es troba al voltant del 3,2 % en 2012 i el 4,3 % en 2014, i puja al 5,2% en 2016, i s'hi observa un creixement progressiu en dones amb alguna diversitat funcional que es dirigien als centres 24 hores.

Taula 107

*Dones amb diversitat funcional en els centres dona 24 hores*

Diversitat funcional?	2012		2014		2016	
	Nombre de casos	Percentatge	Nombre de casos	Percentatge	Nombre de casos	Percentatge
Sí	32	3,2	95	4,3	107	5,2
No	967	96,8	2.092	95,7	1.948	94,8
Total	999	100,0	2.187	100,0	2.055	100,0

Font: elaboració pròpia.

En aquest col·lectiu la discapacitat més comuna és la discapacitat física i la psíquica, i s'hi observen casos de pluridiscapacitat.

Taula 108

*Dones amb diversitat funcional ateses en els centres dona 24 hores. Tipus de diversitat funcional*

Tipus de diversitat funcional	2012		2014		2016	
	Nombre de casos	Percentatge *	Nombre de casos	Percentatge *	Nombre de casos	Percentatge *
Física	18	56,3	41	43,2	49	45,8
Psíquica	6	18,8	37	38,9	37	34,6
Sensorial	2	6,3	6	6,3	6	5,6
Física i psíquica	4	12,5	8	8,4	13	12,1
Física i sensorial			3	3,2	1	0,9
Psíquica i sensorial						
Física, psíquica i sensorial	2	6,3			1	0,9
Total	32	100,0	95	100,0	107	100,0

Font: elaboració pròpia.

\* Percentatge respecte del total de dones amb diversitat funcional ateses.

Amb relació al nivell formatiu, destaca pel seu nombre el col·lectiu d'usuàries que tenen estudis primaris i secundaris. Al voltant del 6% de les dones no tenen estudis.

Taula 109

*Nivell d'estudis de les dones ateses en els centres dona 24 hores*

Nivell d'estudis	2012		2014		2016	
	Nombre de casos	Percentatge	Nombre de casos	Percentatge	Nombre de casos	Percentatge
Sense estudis	63	6,3	135	6,2	132	6,4
Primària	405	40,5	807	36,9	723	35,2
Secundària	311	31,1	863	39,5	751	36,5
Superiors	166	16,6	276	12,6	364	17,7
No consta	54	5,4	106	4,8	85	4,1
Total	999	100,0	2.187	100,0	2.055	100,0

Font: elaboració pròpia.

Respecte de la situació laboral, al voltant del 30% —759 dones en 2016 (36,9%) i 721 dones en 2014 (32,83%) i 343 en 2012 (34,33%)— tenien un treball remunerat. La resta depenien d'altres persones o percebien prestacions socials.

Taula 110

*Situació laboral de les dones ateses en els centres dona 24 hores*

Situació laboral	2012		2014		2016	
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%
Autònoma	34	3,4	87	4,0	87	4,2
Empresària	1	0,1	8	0,4	10	0,5
Funcionària	20	2,0	42	1,9	41	2,0
Fixa	128	12,8	258	11,8	264	12,8
Temporal	86	8,6	197	9,0	233	11,3
Treball submergit – servici domèstic	53	5,3	78	3,6	71	3,5
Treball submergit - prostitució	4	0,4	11	0,5	10	0,5
Treball submergit - altres	17	1,7	37	1,7	43	2,1
Aturada - prestació d'atur	41	4,1	62	2,8	47	2,3
Aturada – amb subsidi d'atur	78	7,8	116	5,3	105	5,1
Aturada – sense subsidi d'atur	297	29,8	702	32,1	562	27,3
Aturada - renda activa d'inserció	58	5,8	178	8,1	170	8,3
Estudia	48	4,8	127	5,8	152	7,4
Mestressa de casa	87	8,7	173	7,9	152	7,4
Pensionista	46	4,6	106	4,8	106	5,2
No consta	0	0,0	0	0,0	2	0,1
<b>Total</b>	<b>999</b>	<b>100,0</b>	<b>2.187</b>	<b>100,0</b>	<b>2.055</b>	<b>100,0</b>

Font: elaboració pròpia.

De les dones que treballen, la majoria ho fan en el sector servicis; i aquelles que tenen ingressos econòmics, atés que exerceixen un treball remunerat o per un altre concepte, perceben sobretot ingressos inferiors al salari mínim interprofessional (SMI).

Taula 111

*Ingressos econòmics de les dones ateses en els centres dona 24 hores*

Ingressos	2012		2014		2016	
	Nombre de casos	Percentatge	Nombre de casos	Percentatge	Nombre de casos	Percentatge
Manca d'ingressos	414	41,5	969	44,3	848	41,3
Menys del SMI*	272	27,2	656	29,9	616	30,0
SMI*	13	1,3	37	1,6	31	1,5
Entre SMI* i 900 €	126	12,6	208	9,5	239	11,6
Entre 900,01 i 1200 €	107	10,7	167	7,6	175	8,5
Més de 1200 €	57	5,7	118	5,3	144	7,0

No consta	10	1,0	32	1,4	2	0,1
Total	999	100,0	2.187	100,0	2.055	100,0

Font: elaboració pròpia.

\* El SMI ha variat al llarg dels anys considerats (2012: 641,4 € / 2014: 645,3 € / 2016: 655,2 €)

Pel que fa a la situació processal de les víctimes, més de la meitat de les dones (el 52,7% en 2012 i el 54,3% en 2014 i el 49,5% en 2016) no tenen advocat/da ni procurador/a, una tercera part tenien advocat/da i procurador/a d'ofici (el 39,8% en 2012 i el 36,4% en 2014 i el 42,5% en 2016) i un xicotet grup tenien advocat/da i procurador/a privats (el 7,5% en 2012, el 9,3% en 2014 i el 8% en 2016).

Taula 112

*Situació processal de les dones ateses en els centres dona 24 hores*

Situació processal	2012		2014		2016	
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%
Té advocat/da i procurador/a d'ofici	398	39,8	795	36,4	874	42,5
Té advocat/da i procurador/a privats	75	7,5	204	9,3	164	8,0
No té advocat/da ni procurador/a	526	52,7	1.188	54,3	1.017	49,5
Total	999	100,0	2.187	100,0	2.055	100,0

Font: elaboració pròpia.

Amb relació al tipus de derivació de les dones que acudeixen als centres dona, al voltant de la cinquena part ho han fet per iniciativa pròpia, en tindre coneixement d'aquest recurs, ja siga a través d'altres persones, ja siga a través dels mitjans de difusió (el 26,2% en 2012, el 24,4% en 2014 i el 21,4% en 2016). La següent derivació més habitual al servici s'ha efectuat per les Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat (el 19,2% en 2012, el 19,1% en 2014 i el 20,1% en 2016, pels servicis socials (el 9,1% en 2012, l'11,9% en 2014 i el 10,9% en 2016) i pel Telèfon 016 (el 8,2% en 2012, el 10,6% en 2014 i el 10% en 2016).

Taula 113

*Derivacions de les dones ateses en els centres dona 24 hores*

Tipus de derivació	2012		2014		2016	
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%
Iniciativa pròpia - per altres persones	235	23,6	445	20,3	381	18,5
Iniciativa pròpia - mitjans de difusió	26	2,6	89	4,1	60	2,9
Per servicis socials	91	9,1	261	11,9	225	10,9
Jutjats	60	6,0	111	5,1	82	4,0
Oficina d'Ajuda a les Víctimes del Delicte	75	7,5	114	5,2	129	6,3
Hospitals / centre de salut	49	4,9	129	5,9	180	8,8

Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat	192	19,2	395	18,1	414	20,1
Centre escolar	3	0,3	10	0,5	19	0,9
Centres Infodona	17	1,7	41	1,9	29	1,4
Advocat/da	22	2,2	46	2,1	43	2,1
Centres d'assessorament a la dona	23	2,3	53	2,4	114	5,5
Telèfon 016	82	8,2	232	10,6	206	10,0
Associacions / ONG	39	3,9	65	3,0	32	1,6
Altres	77	7,7	184	8,4	134	6,5
No consta	8	0,8	12	0,5	7	0,3
Total	999	100,0	2.187	100,0	2.055	100,0

Font: elaboració pròpia.

## 7.2 Intervenció en els centres dona 24 hores

La intervenció a escala individual que es du a terme en els centres dona 24 hores és:

- En crisi: quan la dona acudeix al centre en una situació d'urgència, derivada d'un risc físic i/o emocional, amb l'objectiu de donar una resposta immediata a la seua demanda, reduir la tensió emocional i articular mesures encaminades a assolir la seua seguretat. Es va comptabilitzar un total de 126 (6,1%) intervencions en crisi en 2016, 100 (4,6%) en 2014 i 158 (15,8%) en 2012.
- En assessorament: la intervenció que es realitza de forma puntual davant d'una demanda específica, aportant informació i plantejant diferents alternatives per a la resolució de la situació-problema, a fi de motivar l'acció tendent al canvi i fomentar la visibilització de la violència de gènere. Amb aquesta intervenció d'assessorament es van comptabilitzar 1.303 (63,4%) dones en 2016, 1.429 (65,3%) en 2014 i 687 (68,8%) en 2012.
- En seguiment psicosocial: intervenció desenvolupada a llarg termini amb les dones que presenten seqüeles psicològiques per la violència patida i/o problemàtica social derivada de la situació. Hi va haver 626 (30,5%) seguiments en 2016, 658 (30,1%) en 2014 i 154 (15,4%) en 2012.

Taula 114

*Tipus d'intervenció amb les dones ateses en els centres dona 24 hores*

Tipus d'intervenció	2012		2014		2016	
	Nombre de casos	Percentatge	Nombre de casos	Percentatge	Nombre de casos	Percentatge
En crisi	158	15,8	100	4,6	126	6,1
Assessorament	687	68,8	1.429	65,3	1.303	63,4
Seguiment psicosocial	154	15,4	658	30,1	626	30,5
Total	999	100,0	2.187	100,0	2.055	100,0



Font: elaboració pròpia.

Quan la intervenció és a escala grupal en els centres dona 24 hores l'objectiu és doble: d'una banda, complementen en alguns casos les teràpies individuals i, d'una altra banda, ofereixen suport psicosocial a les dones. Aquesta intervenció grupal afavoreix l'afrontament de les noves experiències, que al seu torn són compartides i reforçades pel grup, i incrementen els recursos personals de solució de problemes.

Durant l'any 2016 hi ha participat un total de 381 dones, en 2014, 398 i en 2012, 187 dones.

Respecte dels informes psicosocials emesos des de la xarxa de centres dona 24 hores, cal destacar que s'han realitzat un total de 536 informes psicosocials i/o socials en 2014, 163 (30'4%) a petició de la dona mateixa, 120 (22,4%) a petició dels jutjats i 253 (47,2%) per altres organismes. En 2012 el nombre d'informes va ser de 248, dels quals 84 (33,9%) van ser a petició de la interessada, 52 (20,9%) a sol·licitud dels jutjats i 112 (45,2%) per altres organismes.

Taula 115

*Informes psicosocials emesos des de la xarxa de centres dona 24 hores*

Informe emés a petició de	2012		2014		2016	
	Nombre de casos	Percentatge *	Nombre de casos	Percentatge *	Nombre de casos	Percentatge *
La interessada mateixa**	84	33,9	163	30,4	--	--
Jutjats	52	20,9	120	22,4	158	39,4
Altres ***	112	45,2	253	47,2	243	60,6
Total	248	100,0	536	100,0	401	100,0

Font: elaboració pròpia.

\* Percentatge respecte del total d'informes emesos.

\*\* En l'informe corresponent a 2016 no consta la dada d'informes emesos a petició de la interessada.

\*\*\*Informes realitzats amb motiu de l'ingrés en un centre residencial especialitzat en violència de gènere, servicis socials, etc.

Durant l'any 2016 s'ha emés un total de 419 certificats de reconeixement com a víctimes de violència de gènere, mentre que en 2014 en van ser 549 i en 2012 van ser 140 els certificats emesos. Aquests documents permeten que les dones ateses en els centres dona 24 hores puguin beneficiar-se de la renda activa d'inserció, ajuda econòmica dirigida a desocupats i desocupades amb especials necessitats econòmiques i dificultats per a trobar ocupació, la tramitació d'ajudes socials, procediments jurídics, l'exempció de taxes, l'accés al programa de formació professional per a l'ocupació, etc.

Quant al nombre de coordinacions, personacions, derivacions i acompanyaments efectuats, durant l'any 2016 se n'han fet 7.130, que de manera desglossada van ser 4.322 coordinacions amb diversos professionals, 2.305 derivacions a organismes i institucions, en 93 ocasions les professionals dels centres s'han personat a sol·licitud d'aquelles i es

van fer 410 acompanyaments amb les dones a distints recursos. En 2014 s'han realitzat 4.545 coordinacions, 4.038 derivacions, en 135 ocasions hi calgué Personació i es van fer 497 acompanyaments. En 2012 es van realitzar un total de 2.635 coordinacions, derivacions i personacions, de les quals el 66,3% van ser coordinacions amb diferents professionals, un 31,7% de derivacions a organismes i institucions i un 2% de personacions. Aquestes dades indiquen un increment progressiu de l'activitat dels centres dona 24 hores.

D'altra banda, dels 2.055 nous casos atesos en els centres dona 24 hores en 2016, s'han fet un total de 181 ingressos (8,8%), dels quals 155 es van fer en recursos residencials especialitzats, ja que aquestes dones es trobaven en una greu situació de violència i els 26 restants en centres especialitzats d'exclusió social. El 36,% d'ingressos van ser efectuats des del Centre Dona 24 Hores de València, el 16% des del de Castelló, el 41,4% des del d'Alacant i el 6,6% des del Centre Dona Dénia.

En 2014, i respecte dels 2.187 nous casos atesos, 193 (8,8%) dones van ser derivades a un ingrés, d'elles 185 a un recurs especialitzat i 8 a un centre d'exclusió social. Des del Centre de València es va derivar el 33,2% de dones, des de Castelló el 17,1%, des d'Alacant, el 42,5%, i des de Dénia el 7,3%.

En 2012, dels 999 casos oberts en la xarxa de centres dona, es van realitzar un total de 77 (7,7%) sol·licituds d'ingrés en recursos residencials especialitzats, ja que aquestes dones, a més de patir tant elles com els seus fills i filles una greu situació de violència, no tenien recursos econòmics i/o xarxa de suport social i familiar.

Quant a les ordres de protecció, des dels centres dona es té constància que en van ser sol·licitades 1.044 en 2016 (50,6%), 861 en 2014 (39,4%) i 277 en 2012 (27,7%).

### **7.3 Inserció sociolaboral**

Respecte de les actuacions dutes a terme en matèria d'inserció sociolaboral durant l'any 2016, cal assenyalar que des de la xarxa de centres dona de la Comunitat Valenciana s'ha intervingut juntament amb 555 dones. El 33% van ser ateses en el Centre Dona 24 Hores de València, el 14,8% en el de Castelló, el 37,3% en el d'Alacant i el 14,6% en el Centre Dona de Dénia. Durant l'any 2014 es va intervindre juntament a 733 dones. El 35,6% a València, el 22,9% a Castelló, el 29,1% a d'Alacant i el 12,4% en el Centre Dona Dénia. Per la seua banda, en 2012 es va intervindre amb 345 dones, de les quals el 44,1% van ser ateses en el Centre Dona 24 Hores de València, el 25,8% en el d'Alacant, el 24,3% en el de Castelló i el 5,8% en el de Dénia.

En 2016 s'han realitzat un total de 2.515 derivacions a diferents programes i recursos d'ocupació amb la finalitat de facilitar la inserció sociolaboral d'aquestes dones ateses. En 2014 se'n van fer 3.690 i en 2012, 1.258

A més, la intervenció professional duta a terme per les treballadores socials de la xarxa de centres dona 24 hores ha estat centrada a ajustar les expectatives i les motivacions respecte de l'àmbit laboral i professional en què volen i poden inserir-se, el desenvolupament de tècniques de recerca d'ocupació, consistents en l'afrontament

d'entrevistes de treball, l'entrenament de les habilitats socials orientades a l'ocupació, la dotació de tècniques i estratègies en la recerca d'ocupació, el maneig d'empreses en línia de col·locació, etc.

També s'han desenvolupat altres intervencions com són l'anàlisi i avaluació del perfil d'ocupabilitat i l'assessorament respecte de la situació del mercat laboral.

Finalment, durant l'any 2014, 214 dones s'han inserit en el mercat laboral. En el 74,8% dels casos el tipus de contracte ha sigut temporal, seguit de la contractació per obra i servici amb el 18,2% i de la contractació indefinida amb el 7%. (No es tenien dades sobre això dels de 2012). En 2016 van ser 191 les dones que van aconseguir inserir-se en el mercat laboral, 155 (81,2%) amb un contracte temporal, amb un contracte per obra i servici en van ser 29 (15,2%) i 7 dones van aconseguir una contractació indefinida (3,7%).

En el 2016 una majoria de dones van ser derivades a entitats com ara Associació Alanna, Fundació Adecco, Fundació Integra a l'empara d'acords de col·laboració en matèria d'inserció laboral subscrit amb la Direcció General de l'Institut Valencià de les Dones i per la Igualtat de Gènere. Altres dones van ser beneficiàries de beques amb altres entitats per a realitzar estudis de formació.

La principal intervenció duta a terme per les professionals dels centres ha sigut la d'ajustar les expectatives i les motivacions de les dones respecte de l'àmbit laboral i professional en què volen i poden inserir-se.

## **7.4 Dones immigrants**

Les dones immigrants han de fer front a dificultats afegides per a posar fi a la situació problemàtica en què es troben. A les traves que qualsevol dona ha de superar (por, vergonya, dependència emocional i/o econòmica, etc.) s'afegeixen altres dificultats derivades de la seua condició d'estrangera com ara l'idioma, la manca de xarxes de suport social, el desconeixement de la cultura i la legislació espanyola, etc.

A pesar de tots aquests inconvenients és destacable el nombre de dones immigrants que han sigut ateses en la xarxa de centres dona i que han decidit posar fi a aquesta situació de violència. Els esforços que les diferents institucions i organismes han realitzat en els últims temps en la sensibilització d'aquest greu problema social, com també en l'accés a la informació dels recursos existents han afavorit que les dones immigrants es decidisquen a buscar ajuda.

Aquestes dones procedeixen majoritàriament de països europeus (amb una destacada presència de dones romaneses), Iberoamèrica i Àfrica (la majoria d'elles marroquines). L'atenció a dones asiàtiques és molt menor.

Quant a les problemàtiques per les qual han sigut ateses les dones immigrants en 2012, 250 dones van ser ateses per maltractament físic i psíquic (82,5%) de les quals 162 van formular denúncia, seguit del maltractament psíquic amb 45 dones (14,8%), de les quals 21 van denunciar la seua situació.

La situació era semblant en 2014: de les 508 dones estrangeres ateses, van presentar denúncia 315, un 62%. Destaquen les ateses per maltractament físic i psíquic amb 386

casos (76%), de les quals 260 van formular denúncia; seguit de les que van patir maltractament psíquic amb 102 dones (20,1%), de les quals 37 van denunciar la seua situació.

Finalment, en 2016, de les 533 dones immigrants ateses en aquests centres, un total de 403 (75,6%) van presentar denúncia, un increment que cal destacar positivament. Els percentatges en els tipus de maltractament són semblants als anys anteriors.

Taula 116

*Problemàtica de les dones immigrants ateses en els centres dona 24 hores*

Tipus de maltractament	2012		2014		2016	
	Nre.	%*	Nre.	%*	Nre.	%*
Maltractament físic i psicològic	250	82,5	386	76,0	407	76,4
Maltractament psicològic	45	14,8	102	20,1	95	17,8
Agressions sexuals	2	0,7	11	2,2	17	3,2
Abusos sexuals	5	1,7	8	1,6	12	2,3
Assetjament sexual	1	0,3	1	0,2	2	0,4
Total	303	100,0	508	100,0	533	100,0

Font: elaboració pròpia.

\* Percentatge respecte del total de dones immigrants ateses.

Taula 117

*Denúncies de dones immigrants ateses en els centres dona 24 hores*

Tipus de maltractament	2012			2014			2016		
	Nre. de casos	Denúncies	%*	Nre. de casos	Denúncies	%*	Nre. de casos	Denúncies	%*
Maltractament físic i psicològic	250	162	64,8	386	260	67,3	407	336	82,6
Maltractament psicològic	45	21	46,7	102	37	36,2	95	44	46,3
Agressions sexuals	2	1	50,0	11	11	100,0	17	14	82,4
Abusos sexuals	5	2	40,0	8	7	87,5	12	9	75,0
Assetjament sexual	1	1	100,0	1	0	0,0	2	0	0,0
Total	303	187	61,7	508	315	62,0	533	403	75,6

Font: elaboració pròpia.

\* Percentatge de denúncies respecte del nombre de casos ateses per a cada tipus de maltractament.

## 7.5 Servici d'atenció telefònica

Des del Servici d'Atenció Telefònica Gratuït 900 580 888 s'han atés durant l'any 2016, un total de 33.866 telefonades, i en 2014 van ser un total de 36.171 telefonades, un nombre molt superior a les rebudes en 2012, que van pujar a 16.791.

Les telefonades en els anys estudiats provenien sobretot de la província de València, amb aproximadament un 45,%, seguida d'Alacant amb el 40,%, i Castelló amb el 15,4, %.

Taula 118

*Origen de les telefonades al Servici d'Atenció Telefònica Gratuït 900 580 888*

Origen de la telefonada	2012		2014		2016	
	Nombre de telefonades	Percentatge	Nombre de telefonades	Percentatge	Nombre de telefonades	Percentatge
València	7.584	45,2	15.769	43,6	15.783	46,6
Castelló	2.759	16,4	5.379	14,9	4.297	12,7
Alacant	6.290	37,5	14.710	40,7	13.523	39,9
Altres comunitats	158	0,9	313	0,9	263	0,8
Total	16.791	100,0	36.171	100,0	33.866	100,0

Font: elaboració pròpia.

Les telefonades que es reben en el Servici d'Atenció Telefònica són realitzades majoritàriament per dones víctimes de violència de gènere, i en menor grau per professionals i altres persones.

Taula 119

*Persones que contacten amb el Servici d'Atenció Telefònica Gratuït 900 580 888*

Persona que hi contacta	2012		2014		2016	
	Nombre de telefonades	Percentatge	Nombre de telefonades	Percentatge	Nombre de telefonades	Percentatge
Víctimes de violència de gènere	11.415	68,0	24.992	69,1	23.903	70,6
Professional	3.059	18,2	5.911	16,3	5.237	15,5
Altres persones (familiars, amics, etc.)	2.317	13,8	5.268	14,6	4.726	13,9
Total	16.791	100,0	36.171	100,0	33.866	100,0

Font: elaboració pròpia.

Entre els motius de les telefonades destaca el tema *consultes* com el més freqüent. Aquesta variable aglutina sobretot totes aquelles telefonades, tant de professionals de

diferents àmbits, que realitzen consultes o coordinacions amb les professionals de la xarxa de centres dona 24 hores, com de dones que han sigut o estan sent ateses.

Taula 120

*Motiu de la telefonada al Servei d'Atenció Telefònica Gratuït 900 580 888*

Motiu de la telefonada	2012		2014		2016	
	Nombre de telefonades	Percentatge	Nombre de telefonades	Percentatge	Nombre de telefonades	Percentatge
Qüestió social	289	1,7	475	1,3	339	1,0
Tema jurídic	965	5,8	1.573	4,3	1.626	4,8
Informació general	1.063	6,3	2.320	6,4	2.761	8,1
Consultes	13.120	78,1	28.557	78,9	26.325	77,0
Problemes específics	1.354	8,1	3.246	9	2.815	8,3
Total	16.791	100,0	36.171	100,0	33.866	100,0

Font: elaboració pròpia.

Segons la demanda i necessitat de la persona que telefona, es fa un tipus d'intervenció o un altre per part de les professionals que atenen el servei. Principalment es poden resumir en: informació, assessorament, coordinació, suport emocional i intervenció en situació d'emergència.

Destaquen en primer lloc les telefonades en què s'ha facilitat a les víctimes de violència de gènere algun tipus d'informació sobre drets que les assisteixen en referència a la problemàtica que ens ocupa. Els segueixen les telefonades en què s'ha oferit un assessorament sobre diverses qüestions relacionades amb la situació de maltractament que pateixen o derivades d'aquesta problemàtica. Les intervencions d'urgència engloben aquelles actuacions telefòniques de caràcter imminent en tractar-se de situacions d'emergència que requereixen la mobilització de recursos externs i/o l'assistència presencial per part de les professionals de la xarxa de centres en l'atenció a la dona.

Taula 121

*Tipus d'intervenció del Servei d'Atenció Telefònica Gratuït 900 580 888*

Tipus d'intervenció	2012		2014		2016	
	Nombre de telefonades	Percentatge	Nombre de telefonades	Percentatge	Nombre de telefonades	Percentatge
Suport emocional	258	1,5	580	1,6	466	1,4
Assessorament	5.511	32,8	12.254	33,9	10.646	31,4
Coordinació	1.022	6,1	1.992	5,5	1.657	4,9
Informació	9.871	58,8	21.031	58,1	20.762	61,3
Urgents	52	0,3	107	0,3	101	0,3
NS/NC	77	0,5	207	0,6	234	0,7

Total	16.791	100,0	36.171	100,0	33.866	100,0
-------	--------	-------	--------	-------	--------	-------

Font: elaboració pròpia.

## 7.6 Accions preventives en matèria de violència envers la dona

A través dels centres dona 24 hores, a la Comunitat Valenciana la prevenció ha sigut abordada en l'àmbit primari i secundari amb l'«elaboració i difusió de fullets i publicacions que contribueixen a formar, informar, conscienciar i sensibilitzar l'opinió pública» (Generalitat Valenciana). També, en l'àmbit secundari, amb la impartició de cursos a professionals i agents socials que intervenen en les problemàtiques de violència.

Finalment, cal assenyalar que els centres dona fan una intervenció integral multidisciplinària amb les dones víctimes de violència per raó de gènere, tant en la fase inicial del problema, com una vegada que ja està instaurat, i és necessari intervindre en la seua recuperació, i per tant s'emmarca en un nivell secundari i terciari de prevenció.

Durant l'any 2014, des del Centre Dona 24 Hores es van realitzar 48 accions preventives a València, de les quals 32 es van realitzar en l'àmbit primari mitjançant xarrades divulgatives i activitats de sensibilització; i 16 en l'àmbit secundari a través de cursos, xarrades i conferències a professionals. Per la seua banda, des del Centre Dona 24 Hores de Castelló van ser desenvolupades 15 accions preventives, de les quals 11 es van realitzar en l'àmbit primari i 4 en l'àmbit secundari. Des del Centre Dona 24 Hores d'Alacant van ser 15 les accions preventives, 10 en l'àmbit primari i 5 en l'àmbit secundari. Durant l'any 2014, des del Centre Dona Dénia s'han realitzat 130 accions preventives, de les quals 128 es van realitzar en l'àmbit el nivell primari i 2 en l'àmbit secundari. No es tenen dades de 2012.

L'any 2016 les accions qualificades com a primàries van ser 41, distribuïdes amb 18 a València, 5 a Castelló, 7 a Alacant i 11 a Dénia. Les accions secundàries van ser 66, amb 27 a València, 18 a Castelló, 11 a Alacant i 10 a Dénia.

Taula 122

*Nivell de les accions dels centres dona 24 hores el 2014*

Nivell de l'acció	2012		2014		2016	
	Nombre d'accions	Percentatge	Nombre d'accions	Percentatge	Nombre d'accions	Percentatge
Primària	22	61,1	181	87,0	41	38,3
Secundària	14	38,9	27	13,0	66	61,7
Total	36	100,0	208	100,0	107	100,0

Font: elaboració pròpia.

## **7.7 Servici d'atenció grupal a menors**

Durant aquests anys, en la xarxa de centres dona 24 hores s'ha fet una llarga sèrie de tallers psicoeducatius dirigits a fills i filles de les dones ateses en aquests centres.

Concretament, en 2014 s'impartiren un total de 19 tallers a menors (5 en el Centre Dona de València, 7 en el de Castelló, 4 en el d'Alacant i 3 en el de Dénia), en els quals En 2016 van ser 24 els tallers realitzats, i van ser 5 a València, 8 a Castelló, 9 a Alacant i 2 a Dénia, dels quals es van beneficiar 106 menors.

Tant prèviament com posteriorment als tallers, es duen a terme igualment tallers amb les mares dels i de les menors que hi són atesos, amb la finalitat de realitzar un seguiment i coordinació des del nucli familiar.

Els objectius marcats en les diferents sessions de treball varien segons el tema que s'hi tracte. Des de l'inici es pretén crear un ambient càlid i segur que permeta la participació dels i de les menors en el procés, com també una adequada cohesió del grup, i s'estableixen les normes i regles que dirigiran el procés grupal.

Un dels objectius marcats és la identificació de diferents emocions i sentiments, reconèixer i associar aquestes emocions a situacions i identificar estratègies per a passar d'una emoció negativa a una positiva. Per tant, es treballa la gestió de les seues emocions i s'insisteix en l'expressió de la ràbia d'una manera constructiva.

Així mateix, es tracten les idees que els i les menors tenen sobre els maltractaments, amb la introducció del concepte de bons tractes i foment del respecte i de l'empatia entre les persones participants.

Posteriorment s'aborda el concepte d'assertivitat i es treballa la manera de donar una resposta assertiva davant de diferents situacions, com també de diferenciar-la de respostes passives o agressives.

Al seu torn, s'ha considerat rellevant treballar el coneixement per part dels i de les menors dels recursos externs i la xarxa de suports que tenen i que els pot ajudar a protegir-se en determinats moments.

Segons indica l'informe mateix, atesos els continguts treballats i les dinàmiques dutes a terme, s'hi ha aconseguit un ambient relaxat i distés, s'hi ha creat un espai grupal en què la majoria dels xiquets i xiquetes en poc de temps han començat a compartir experiències personals i familiars, de manera que s'hi ha fomentat la cohesió i identificació amb el grup. S'hi ha observat una bona motivació i participació progressiva per part dels i les menors.

Les mares han traslladat tant a les professionals d'atenció directa com a les psicòlogues infantils dels diferents centres que la seua valoració dels tallers és positiva i satisfactòria.

### **7.7.1 Dades de les mares participants en tallers amb menors**

El nombre total de mares de menors ateses en els tallers psicoeducatius ha sigut de 85 dones en 2014. D'elles, 33 (38,8%) van ser ateses en el Centre de Castelló, 23 (27,1%) pertanyen a València, 16 (18,8%) a Alacant i 13 dones (15,3%) pertanyen al centre de



Dénia. Per la seua banda, en 2016 van ser 82 les dones que participaren en aquests tallers, 17 a València, 21 a Castelló, 36 a Alacant i 8 a Dénia.

Respecte de l'interval d'edat de les mares en la xarxa de centres dona, predomina el grup d'aquelles que tenen entre 31 i 40 anys, amb el 44,7% dels casos en 2014 i el 52,4% en 2016; seguit de les situades entre 41 i 50 anys, que representen el 43,5% en 2014 i el 34,1% en 2016.

Quant a la nacionalitat, cal assenyalar que en 2014, 62 dones (72,9%) eren de nacionalitat espanyola mentre que 23 (27,1%) eren d'altres nacionalitats, entre les quals destacava la nacionalitat romanesa, amb 7 usuàries (8,2%), i la marroquina, amb 4 usuàries (4,7%). En 2016 57 eren espanyoles (69,5%) i 25 d'altres nacionalitats (30,5%).

Respecte del nombre de fills/filles, el 56,5% en 2014 i el 43,9 en 2016 de les dones tenien 2 fills/es, seguit del 29,4% en 2014 i el 32,9% del 2016 amb un/a fill/a.

### **7.7.2 Dades de menors participants**

Durant 2014 s'han atés en aquest programa un total de 95 persones menors d'edat, 40 de les quals (42,1%) pertanyen a Castelló, 24 (25,3%) a València, 18 (18,9%) a Alacant i 13 (13,7%) a Dénia. Del total, 49 eren xiquets i 46 xiquetes.

En 2016 van participar 106 menors, i pertanyien al Centre d'Alacant 42 (39,6%), al de Castelló 31 (29,2%), al de València 23 (21,6%) i al de Dénia 10 (9,4%). En aquest any, 57 eren xiquets i 49 xiquetes.

L'interval d'edat més freqüent dels menors que van participar en els tallers psicoeducatius es trobava entre els 10 i 12 anys, amb un 33,7%, seguit pels que tenen entre 4 i 6 anys (30,5%). En canvi en 2016, l'interval majoritari era el d'entre 7 i 9 anys, amb un 40,6%, seguit del de 4 i 6 anys, amb un 27,4%.

Dels/les menors participants en 2014, 50 (52,6%) cursen estudis primaris, 25 (26,3%) realitzen educació infantil i 20 (21,1%) educació secundària obligatòria. Mentre que en 2016, 60 (56,6%) feien estudis primaris, 27 (25,55%) estaven en educació infantil i 16 (15,1%) cursaven l'ESO.

Del total de menors atesos, en 2014, 73 (76,8%) no havien sigut atesos des dels servicis socials, mentre que 22 (23,2%) sí. En 2016 creix el percentatge dels qui no havien sigut atesos en servicis socials, un total de 89 (84%), i són 17 (16%) menors qui sí havien rebut atenció.

El tipus d'exposició a la violència per part del/la menor, manifestada per la mare, va ser de forma indirecta en 72 menors (75,8%) mentre que 21 (22,1%) la van patir de forma directa i indirecta al mateix temps i 2 (2,1%) la van patir directament. En 2016 van ser 80 menors que patiren la violència de manera indirecta (75,5%) i 26 (24,5%) qui la van patir directament i indirectament.

Entre les conseqüències percebudes i manifestades per les mares, en els i les menors per la situació de maltractament destaquen en 2014 i 2016, respectivament, les patologies següents: la por (43,2% i 40,6%), l'agressivitat (41,1% i 34,9%), l'ansietat (40,0% i 49,1%), alteracions en la son (33,7% i 31,1%), i dèficit d'atenció i concentració (30,5% i

38,7%). També hi destaca la baixa autoestima, el fracàs escolar i la falta d'habilitats socials.

No hi ha dades sobre l'evolució dels menors que van participar en aquests tallers.

## **8 Informe comparat dels Centres d'Atenció Integral a Víctimes de Violència de Gènere (anys 2010 i 2014)**

Els centres residencials, que actuen com a servicis especialitzats en l'Atenció Integral de Dones Víctimes de Violència de Gènere, acullen aquestes dones, ja siga soles, ja siga acompanyades de les seues filles i fills menors, amb la finalitat de prestar-los una ajuda psicològica i social, i facilitar-los els mitjans bàsics que els ajuden a superar la situació de violència patida. Es disposa en l'actualitat de 98 places d'aquestes característiques, distribuïdes en tres centres de recuperació integral i un centre d'emergència.

Aquesta xarxa de centres residencials, adscrita a la Direcció General de l'Institut Valencià de les Dones i per la Igualtat de Gènere, es regeix en la seua intervenció professional pels següents principis rectors:

- Prevenió, per a evitar situacions de risc tant físic com psíquic i actuar sobre les causes que originen el problema.
- Integració, procurant la participació plena en la vida social per a afavorir la seua adaptació personal al món exterior.
- Estimulació, afavorint el desenvolupament de l'autonomia personal.
- Foment de la solidaritat, promovent la consciència social i la participació.
- Realització de programes i activitats per a les usuàries dels centres i els seus fills/es.
- Coordinació amb les institucions i entitats públiques i privades que actuen en l'àrea de la dona.

Aquests centres residencials s'ajusten en l'actualitat a alguna de les modalitats següents:

### **CENTRE D'EMERGÈNCIA**

És un recurs especialitzat de curta estada, a què s'accedeix a través de la valoració de les professionals de la xarxa de centres dona 24 hores. Ofereix acollida immediata a les dones i fills/es que les acompanyen, presten allotjament, protecció i suport així com intervenció psicosocial especialitzada per l'equip professional que l'atén. Majoritàriament, l'estada oscil·la entre 15 i 30 dies.

Només es disposa d'un centre d'aquestes característiques, pròpiament dit, a tota la Comunitat, ubicat a la ciutat d'Alacant, amb 12 places per a dones i els seus fills i filles.

Després de la seua estada en aquest Centre i la valoració professional pertinent, les dones són derivades als diferents recursos existents més apropiats segons els seus interessos i necessitats (altres centres residencials, cases d'acollida, centres dona 24 hores, equips base de servicis socials, etc.).

## **CENTRES DE RECUPERACIÓ INTEGRAL**

Sota aquesta denominació s'engloben els centres següents:

- Centre d'Atenció Integral d'Alacant (27 places)
- Centre d'Atenció Integral de Castelló (35 places)
- Centre d'Atenció Integral de València (24 places)

Aquests recursos estan destinats a allotjar i atendre durant un període que oscil·la entre 3 i 5 mesos les dones víctimes de violència de gènere i els seus fills/es, i els proporcionen un tractament professional integral amb la finalitat de pal·liar les conseqüències del maltractament patit, es fomenta la seua autoestima i l'autonomia personal. Amb una proposta de l'equip professional del centre residencial corresponent es pot ampliar el termini d'estada fins a 12 mesos.

L'accés de les dones als centres és sempre a través de la valoració de les professionals de la xarxa de centres dona 24 hores, que formalitzen les seues propostes a la Direcció General competent i a les direccions territorials de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives corresponents.

Les actuacions que es duen a terme en aquests centres són les següents:

- Assistència integral amb prestacions d'allotjament i manutenció
- Tractament especialitzat
- Activitats de convivència, cooperació i autoajuda
- Suport psicosocial
- Assessorament jurídic
- Activitats per a les usuàries
- Activitats per als i les menors de les dones residents segons l'edat
- Seguiment postinstitucional
- Inserció sociolaboral.

A continuació es descriuen les característiques de les persones ateses en els centres residencials d'atenció integral a víctimes de violència de gènere. S'ha recollit informació de les memòries oferides pels diferents organismes autonòmics corresponents als anys 2010 i 2014 per a realitzar una anàlisi comparada de la seua evolució després de l'entrada en vigor de la Llei 7/2012, de 23 de novembre, contra la violència sobre la dona en l'àmbit de la Comunitat Valenciana.

## 8.1 Anàlisi empírica dels centres d'Atenció Integral a Víctimes de Violència de Gènere

El nombre de dones ateses en la xarxa de centres Residencials Especialitzats en l'Atenció Integral a Dones Víctimes de Violència de Gènere puja a un total de 218 dones i 228 menors en 2014, unes xifres lleugerament inferiors a les de 2010, amb 229 dones i 267 menors atesos.

Taula 123

*Dones i menors atesos en la xarxa de centres residencials especialitzats*

	2010 Nombre de casos	2014 Nombre de casos
Dones	229	218
Menors d'edat	267	228

Font: elaboració pròpia.

El grau d'ocupació ha sigut una mica més elevat durant 2014 en el centre de Castelló que en la resta, amb 148 dones ateses (possiblement perquè també fa les funcions de centre d'emergències).

Taula 124

*Desglossament d'ocupació en la xarxa de centres residencials especialitzats en 2014*

	Alacant	Castelló	València	Emergència
Dones	24	77	49	68
Menors d'edat	46	71	48	63
Total	70	148	97	131

Font: elaboració pròpia.

Les dones ateses van ser 229 l'any 2010 i 218 l'any 2014, com hem vist, i s'hi observa un significatiu descens de les dones estrangeres ateses i un increment de les espanyoles.

Taula 125

*Nacionalitat de les dones ateses en la xarxa de centres residencials especialitzats*

Nacionalitat	2010		2014	
	Nombre de casos	Percentatge	Nombre de casos	Percentatge
Estrangeres	94	41,0	118	54,0
Espanyoles	135	59,0	100	46,0
Total	229	100,0	218	100,0

Font: elaboració pròpia.

L'interval d'edat amb més casos de dones ateses és de 31 a 40 anys i s'hi observa un lleuger descens de dones entre 18 i 25 anys en l'últim període estudiat.

Taula 126

*Edat de les dones ateses en la xarxa de centres residencials especialitzats*

Edat	2010		2014	
	Nombre de casos	Percentatge	Nombre de casos	Percentatge
Menys de 18	1	0,4	2	0,9
Del 18 al 25	67	29,3	44	20,2
Del 26 al 30	55	24	54	24,8
De 31 a 40	77	33,6	77	35,3
De 41 a 50	18	7,9	32	14,7
De 51 a 60	10	4,4	8	3,7
De 61 a 70	1	0,4	1	0,4
Més de 70	0	0,0	0	0,0
Total	229	100,0	218	100,0

Font: elaboració pròpia.

L'estat civil més freqüent és el de soltera, amb un 56,0%, seguit del de casada que representa el 33% (dades de 2014).

Taula 127

*Estat civil de les dones ateses en la xarxa de centres residencials especialitzats*

Estat civil	2010		2014	
	Nombre de casos	Percentatge	Nombre de casos	Percentatge
Soltera	116	50,7	122	56,0
Casada	78	34,1	72	33,0
Vídua	1	0,4	1	0,4
Separada	11	4,8	8	3,7
Divorciada	23	10,0	15	6,9
Total	229	100,0	218	100,0

Font: elaboració pròpia.

La major part de les dones que acudeixen als centres tenen fills/es que els acompanyen a aqueix recurs.

Taula 128

*Dones ateses en la xarxa de centres residencials especialitzats amb els seus fills*

Té fills?	2010		2014	
	Nombre de casos	Percentatge	Nombre de casos	Percentatge
Sense fills	27	11,8	61	28,0
Amb fills	202	88,2	157	72,0
Total	229	100,0	218	100,0

Font: elaboració pròpia.

De les dones que hi acudeixen acompanyades dels seus fills/es, la majoria ho fan amb un o dos.

Taula 129

*Nombre de fills/es de les dones ateses en la xarxa de centres residencials especialitzats*

Nombre de fills/es	2010		2014	
	Nombre de casos	Percentatge *	Nombre de casos	Percentatge *
1	71	35,1	58	36,9
2	70	34,7	54	34,4
3	39	19,3	30	19,1
4	16	7,9	8	5,1
5	4	2	3	1,9
6 o més	2	1	4	2,6
Total	202	100,0	157	100,0

Font: elaboració pròpia.

\* Percentatge respecte del total de dones amb fills/es atesos.

L'edat dels fills i filles que resideixen amb les dones víctimes oscil·la majoritàriament entre 3 i 10 anys.

Taula 130

*Edat dels fills/es de les dones ateses en la xarxa de centres residencials especialitzats*

Edat de fills/es	2010		2014	
	Nombre de casos	Percentatge *	Nombre de casos	Percentatge *
Menys d'1 mes	5	1,9	1	0,5
D'1 a 6 mesos	12	4,5	10	4,4
De 7 a 12 mesos	23	8,6	17	7,5
D'1 a 3 anys	55	20,6	40	17,5
De 3 a 5 anys	77	28,8	61	26,7

De 6 a 10 anys	64	24,0	72	31,6
D'11 a 14 anys	27	10,1	19	8,3
Més de 14 anys	4	1,5	8	3,5
Total	267	100,0	228	100,0

Font: elaboració pròpia.

\* Percentatge respecte del total de fills/es de dones ateses.

Quant al nivell d'estudis, destaquen en nombre les dones ateses en els centres residencials que tenen estudis primaris, seguides d'aquelles dones que no tenen estudis.

Taula 131

*Nivell d'estudis de les dones ateses en la xarxa de centres residencials especialitzats*

Nivell d'estudis	2010		2014	
	Nombre de casos	Percentatge	Nombre de casos	Percentatge
Sense estudis	64	27,9	34	15,6
Primària	96	41,9	137	62,8
Secundària	44	19,2	32	14,7
Universitat	15	6,6	9	4,1
NS/NC	10	4,4	6	2,8
Total	229	100,0	218	100,0

Font: elaboració pròpia.

En analitzar els ingressos econòmics de les usuàries es comprova que són molt poques les que exerceixen un treball remunerat. La majoria no perceben ingressos o són beneficiàries de prestacions socials. Durant un any poden travessar diverses situacions econòmiques i percebre ingressos variats.

Taula 132

*Font d'ingressos de les dones ateses en la xarxa de centres residencials especialitzats*

Font d'ingressos	2010	2014
	Nombre de casos	Nombre de casos
Treball remunerat amb contracte	5	3
Treball remunerat sense contracte	8	
Dependència econòmica	168	153
Pensions contributives	1	6
Pensions no contributives	11	9
Renda activa d'inserció	21	13
Ajuda de pagament únic	1	2
Subsidi d'atur	13	4
Prestació per desocupació	4	3
Pensió alimentària fills/es	15	17



Prestació per fill a càrrec	15	6
Altres (renda garantida, dependència)	15	17

Font: elaboració pròpia.

El motiu d'ingrés més freqüent en un centre residencial és el de maltractaments.

Taula 133

*Motiu d'ingrés de les dones ateses en la xarxa de centres residencials especialitzats*

Motiu de l'ingrés	2010		2014	
	Nombre de casos	Percentatge	Nombre de casos	Percentatge
Maltractaments	220	96,1	213	97,7
Prostitució	6	2,6	1	0,5
Ordre judicial	0	0,0	2	1,0
Abús/agressió sexual	2	0,9	1	0,4
Altres	1	0,4	1	0,4
Total	229	100,0	218	100,0

Font: elaboració pròpia.

Cal destacar que el tipus de maltractament patit més freqüent és el físic i psíquic conjuntament.

Taula 134

*Tipus de maltractament que pateixen les dones ateses en la xarxa de centres residencials especialitzats*

Tipus de maltractament	2010		2014	
	Nombre de casos	Percentatge	Nombre de casos	Percentatge
Físic i psicològic	154	67,2	153	70,2
Psicològic	3	1,3	19	8,7
Físic, psicològic, sexual	68	29,7	44	20,2
Psicològic i sexual	3	1,3	2	0,9
No escau	1	0,4	0	0,0
Total	229	100,0	218	100,0

Font: elaboració pròpia.

El temps de durada del maltractament més freqüent oscil·la entre 1 i 5 anys.

Taula 135

*Durada del maltractament patit per les dones ateses en la xarxa de centres residencials especialitzats*

Durada de maltractament	2010		2014	
	Nombre de casos	Percentatge	Nombre de casos	Percentatge
Menys d'1 any	54	23,6	45	20,6
D'1 a 5 anys	96	41,9	96	44,0
De 6 a 10 anys	41	17,9	39	17,9
Més de 10 anys	37	16,2	34	15,6
No ve	1	0,4	4	1,8
Total	229	100,0	218	100,0

Font: elaboració pròpia.

L'agressor, en la majoria de casos, ha sigut la parella o exparella de la víctima.

Taula 136

*Agressors de les dones ateses en la xarxa de centres residencials especialitzats*

Agressor	2010		2014	
	Nombre de casos	Percentatge	Nombre de casos	Percentatge
Marit o company	204	93,6	204	93,6
Exparella	8	3,7	8	3,7
Proxeneta	2	0,9	2	0,9
Altres (pares, fills, altres)	4	1,9	4	1,9
Total	229	100,0	218	100,0

Font: elaboració pròpia.

Mentre que en 2010 només el 45,5% de les dones arribaven al centre amb denúncia interposada prèviament a l'ingrés, aquesta xifra puja al 70,2% en 2014.

També ha augmentat el nombre de dones amb ordre de protecció vigent, que puja al 80,3% de les dones ingressades en 2014, davant del 69,9% en 2010, i l'existència de part de lesions, que passa del 39,3% en 2010 al 47,2% en 2014.

Taula 137

*Mesures de protecció preses amb les dones ateses en la xarxa de centres residencials especialitzats*

Mesures de protecció	2010	2014
	Percentatge	Percentatge

Denúncia prèvia	45,5	70,2
Denúncia actual	79,9	70,9
Ordre de protecció	69,9	80,3
Part de lesions	39,3	47,2

Font: elaboració pròpia.

Respecte del temps de permanència de les dones en centres residencials especialitzats per a dones víctimes de violència de gènere i distingint la tipologia dels centres cal assenyalar el següent:

- Les dones que han sigut acollides al **Centre d'Emergència** d'Alacant ho han fet per a un període d'11 a 30 dies la majoria, de manera que s'ajusten al període previst d'estada en aquests centres, però cal destacar que un 30% supera aquest temps d'estada.
- En els **centres de llarga estada** de València i Castelló, el temps de permanència oscil·la entre 1 i 30 dies en quasi la meitat dels casos. Només un 9% romanen al centre el temps previst de 6 o més mesos. No tenen dades de permanència en el Centre de Llarg Estada d'Alacant en 2014.

Taula 138

*Temps de permanència de les dones en el centre d'emergències*

Temps de permanència al centre	2010		2014	
	Nombre de casos	Percentatge	Nombre de casos	Percentatge
Menys de 3 dies	8	11,1	6	8,8
4-10 dies	12	16,7	12	17,6
11-30 dies	32	44,4	29	42,6
31-60 dies	13	18,1	16	23,5
61-90 dies	2	2,8	2	2,9
91-120 dies	1	1,4		
Continuen al centre	4	5,6	3	4,4
Total	72	100,0	68	100,0

Font: elaboració pròpia.

Taula 139

*Temps de permanència de les dones ateses en centres residencials de Castelló i València*

Temps de permanència al centre	2010		2014	
	Nombre de casos	Percentatge	Nombre de casos	Percentatge
1-30 dies	73	46,5	51	45,5
31-60 dies	25	15,9	13	11,6
61- 90 dies	22	14,0	15	13,4
91-120 dies	8	5,1	13	11,6

121-150 dies	7	4,5	5	4,5
151-180 dies	4	2,5	5	4,5
181-210 dies	11	7,0	3	2,7
Més de 7 mesos	7	4,4	7	6,3
Total	157	100,0	112	100,0

Font: elaboració pròpia.

Al llarg de 2014, el 48,6% de les dones residents van deixar el centre de manera voluntària, encara que no s'especifica si es va tractar d'abandonos o de baixes per assoliment d'objectius. Un percentatge important (29%) ho va fer per trasllat de centre.

Taula 140

*Motiu de la baixa de les dones ateses en la xarxa de centres residencials especialitzats*

Motiu de la baixa	Nombre de casos	Percentatge
Voluntària	106	48,6
Trasllat a un altre centre	63	28,9
Lliurament d'habitatge	11	5,0
Expulsió	0	0,0
Altres	15	6,9
Romanen al centre	23	10,6
Total	218	100,0

Font: elaboració pròpia.

Oferim a continuació unes altres dades complementàries relatives a aquests centres residencials de les tres capitals, inclòs el Centre d'Emergència d'Alacant, referides a l'any 2014. A partir de la informació facilitada pels i per les professionals s'ha fet una valoració de diversos aspectes del funcionament d'aquests centres, amb els resultats que es poden observar en la següent taula.

Taula 141

*Grau d'ocupació en la xarxa de centres residencials especialitzats en 2014*

	Alacant	Castelló	València	Emergències
Percentatge d'ocupació 2010		75,0	76,8	62,3
Percentatge d'ocupació 2014	71,2	77,0	84,1	58,5
Cursos d'especialització 2010				
Cursos d'especialització 2014		8	1	
Registre d'informació	Cauce	No	No	BD pròpia
Seguiment després de la baixa	No	No	No	No
Sistema de registre Roure	No	No	No	No
Protocol Roure-VioGén	No	No	No	No
Coordinació interinstitucional	Sí	Sí	Sí	Sí
Mesa de violència	No	No	No	Sí

Font: elaboració pròpia.

D'aquestes dades es deriven una sèrie de qüestions que cal tindre en compte sobre el funcionament dels centres a què farem referència en el capítol de recomanacions en la part final d'aquest informe.

La majoria de les dones ingressen en aquests centres residencials procedents del Centre Dona 24 Hores de referència.

Taula 142

*Procedència de les dones que ingressen en la xarxa de centres residencials especialitzats en 2014*

Procedència	Alacant		Castelló		València		Emergència	
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%
Centre Dona 24/Alacant	21	67,7	5	7,9	8	16,3	53	73,6
Centre Dona 24 hores Castelló	0	0,0	33	52,4	0	0,0	3	4,2
Centre Dona 24 hores València	1	3,2	22	34,9	39	79,6	8	11,1
Centre Dona Dénia	2	6,4	0	0,0	0	0,0	7	9,7
Altres comunitats autònomes	0	0,0	3	4,8	0	0,0	1	1,4
Trasllats centres propis	7	22,6	0	0,0	0	0,0	0	0,0

Font: elaboració pròpia.

No són pocs els casos en què el temps d'estada en el Centre d'Emergència excedeix l'inicialment previst de 30 dies; i, per contra, en els centres d'atenció integral el període d'estada és molt més reduït del que és esperable, i hi romanen la majoria de les dones menys de 3 mesos.

Taula 143

*Durada de les estades de les dones que ingressen en la xarxa de centres residencials especialitzats en 2014*

Durada de l'estada	Alacant		Castelló		València		Emergència	
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%
Menys d'1 mes	15	48,3	18	28,6	21	42,9	49	72,1
1-3 mesos	3	9,7	27	42,9	11	22,4	19	28,0
4-5 mesos	4	12,9	6	9,5	8	16,3	5	0,0
6-7 mesos	3	9,7	5	7,9	3	6,1	0	0,0
8-9 mesos	2	6,5	2	3,2	3	6,1	0	0,0
10-11 mesos	2	6,5	5	7,9	3	6,1	0	0,0
12 mesos	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Més d'1 any	2	6,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0

Font: elaboració pròpia.

Insistim que no s'especifica en les memòries si les usuàries causen baixa per consecució d'objectius o per abandó, però els baixos temps de permanència fan pensar en una alta incidència d'abandons.

Taula 144

*Motiu de la baixa de les dones que ingressen en la xarxa de centres residencials especialitzats en 2014*

Motiu de la baixa	Alacant		Castelló		València		Emergència	
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%
Voluntària	9	29,0	33	52,4	10	20,4	30	44,1
Trasllat a un altre centre	13	41,9	16	25,4	11	22,4	32	47,1
Lliurament d'habitatge	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Expulsió	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Altres	9	29,0	2	3,2	19	38,8	3	4,4
Continuen al centre	0	0,0	12	19,0	9	18,4	3	4,4

Font: elaboració pròpia.

En relació amb la inexistència de casos de lliurament d'habitatge després de la baixa d'un centre residencial apuntada en la taula anterior, es completa aqueixa informació amb la següent taula en què s'observa que la majoria de les dones no torna al seu nucli familiar d'origen i es detecta una falta d'informació sobre la tipologia de l'habitatge de destinació d'aquestes dones.

Taula 145

*Nombre de dones que tornen al nucli familiar de procedència en causar baixa en la xarxa de centres residencials especialitzats en 2014*

Torna al nucli familiar?	Alacant		Castelló		València		Emergència	
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%
Hi torna	6	19,4	11	17,5	3	7,5	23	31,9
No hi torna	22	71,0	49	77,8	32	80,0	47	65,3
No se sap	3	9,7	1	1,6	5	12,5	2	2,8
No escau	0	0,0	2	3,2	0	0,0	0	0,0

Font: elaboració pròpia.

## 8.2 Conclusions

En la comparativa entre 2010 i 2014 s'observa un perfil semblant de les víctimes ateses en els centres residencials especialitzats, excepte en el nombre de dones estrangeres, que ha disminuït, i en el nombre de dones amb denúncies prèvies, que ha augmentat.

En conseqüència, el perfil de les dones usuàries dels centres residencials és el següent:

- Dones entre 31 i 41 anys (amb un augment del grup de 18-25 anys).
- Tant espanyoles com estrangeres (amb una disminució d'aquestes últimes).
- Solteres.
- Acompanyades d'1 o 2 fills d'entre 3 i 10 anys.
- Amb estudis primaris.
- Sense ingressos propis i amb molt baixa cobertura mitjançant ajudes socials, destaca la falta d'habitatge i la difícil inserció laboral.
- Ingressen en els centres per maltractaments, sobretot de tipus físic i psíquic.
- Han estat sotmeses a aquesta relació de maltractament entre 1 i 5 anys.
- L'agressor és la parella o l'exparella.
- Pràcticament la meitat dels casos romanen en els centres de llarga estada menys d'un mes.
- Les baixes solen ser voluntàries (encara que no s'especifica si és per abandó del recurs o per consecució d'objectius) i per trasllat a un altre centre.
- La majoria no torna al nucli familiar de procedència.

D'aquests resultats sorgeixen una sèrie de qüestions que cal tindre en compte i que inviten a la reflexió, i motiven recomanacions que abordarem a la fi de l'informe:

1. El perfil de la immensa majoria de les usuàries dels recursos residencials és el de dones en risc d'exclusió.
  - La violència de gènere s'aferrissa sobre aquest col·lectiu? O, on acudeixen en recerca d'ajuda la resta de dones?
  - La intervenció es dirigeix a la problemàtica derivada de la violència de gènere o a empoderar-les per a eixir de la seua situació de precarietat? I, en aqueix cas, quina seria la diferència amb els centres d'exclusió?
2. El temps de permanència en els recursos és baix i això, en principi, dificulta el desenvolupament dels plans d'intervenció.
  - Quines són les raons de l'abandó de les usuàries d'aquest tipus de recursos?
  - L'oferta de servicis s'ajusta a les seues necessitats?
3. No es recullen dades sobre les raons de la baixa voluntària i sobre quina és la situació de les dones després de l'eixida del centre.
  - Es tracta d'abandons o són baixa per consecució d'objectius?
  - Se'n fa un seguiment posterior en coordinació amb els servicis a què se les deriva?
4. El nombre de dones amb descendents és molt elevat.
  - S'atenen les necessitats dels menors en els centres?

### 8.3 Comparativa del perfil de les víctimes de violència de gènere ateses en els centres residencials, en les oficines d'ajuda a víctimes del delictes i en els centres dona 24 hores en 2014

La taula següent pretén comparar les dades d'usuàries oferides pels diversos recursos per a dilucidar possibles diferències en els perfils de les víctimes i reflexionar sobre els motius d'aquestes. Una vegada més ens hem hagut de remetre a dades de 2014 ja que per a l'any 2016 solament disposem d'informació dels centres dona 24 hores. De tota manera, hem considerat interessant fer aquesta comparativa entre els diversos recursos.

Taula 146

*Comparativa del perfil de les víctimes de violència de gènere ateses en els centres residencials, en les oficines d'ajuda a víctimes del delictes i en els centres dona 24 hores en 2014*

General	Centres residencials		OAVD		Centres dona 24 hores	
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%
Nombre de dones ateses	218		6.681		2.187	
<b>Procedència</b>	<b>Nre.</b>	<b>%</b>	<b>Nre.</b>	<b>%</b>	<b>Nre.</b>	<b>%</b>
Espanyola	118	54,1	4.756	71,2	1.679	76,8
Estrangera	100	45,9	1.925	28,8	508	23,2
<b>Edat (anys)</b>	<b>Nre.</b>	<b>%</b>	<b>Nre.</b>	<b>%</b>	<b>Nre.</b>	<b>%</b>
Menys de 18	2	0,9	522	7,81	71	3,2
18-24	44	20,2	699	10,5	301	13,8
25-34	54	24,8	1.931	28,9	276	12,6
35-44	77	35,3	2.124	31,8	771	35,3
45-54	32	14,7	987	14,8	516	23,6
55-64	8	3,7	298	4,5	182	8,3
65 o més	1	0,4	119	1,8	70	3,2
<b>Estat civil</b>	<b>Nre.</b>	<b>%</b>	<b>Nre.</b>	<b>%</b>	<b>Nre.</b>	<b>%</b>
Soltera	122	56,0	2.094	31,3	950	43,4
Casada	72	33,0	1.155	23,3	629	28,8
Divorciada separada o en tràmit	23	10,6	1.489	22,3	576	26,3
Parella de fet			1.516	22,7		
Vídua	1	0,4	28	0,4	32	1,5
<b>Grau d'estudis</b>	<b>Nre.</b>	<b>%</b>	<b>Nre.</b>	<b>%</b>	<b>Nre.</b>	<b>%</b>
Sense estudis	34	15,6	356	5,3	135	6,2
Primària	137	62,8	4.184	62,6	807	36,9
Mitjans	32	14,7	1.784	26,7	863	39,5
Superiors	9	4,1	357	5,3	276	12,6
No consta					106	4,9
<b>Situació laboral</b>	<b>Nre.</b>	<b>%</b>	<b>Nre.</b>	<b>%</b>	<b>Nre.</b>	<b>%</b>
Activa	3	1,4	2.399	35,9	718	32,8



Sense ajudes	153	70,0	1.758	26,3	702	32,1
Beneficiària de prestacions socials	50	22,9	770	11,5	356	16,3
En l'atur			455	6,8		
Mestressa de casa			739	11,1	173	7,9
Estudiant			379	5,7	127	5,8
Altres			180	2,7	111	5,1
<b>Situació econòmica</b>	<b>Nre.</b>	<b>%</b>	<b>Nre.</b>	<b>%</b>	<b>Nre.</b>	<b>%</b>
Precària			725	10,9		
Baixa			4.150	62,1		
Mitjana			1.725	25,8		
Alta			82	1,2		
<b>Relació agressor-víctima</b>	<b>Nre.</b>	<b>%</b>	<b>Nre.</b>	<b>%</b>	<b>Nre.</b>	<b>%</b>
Parella	204	93,6	4.081	61,1		
Exparella	8	3,7	2600	39,9		
Altres	5	4,6				
<b>Relació de relació amb l'agressor (anys)</b>	<b>Nre.</b>	<b>%</b>	<b>Nre.</b>	<b>%</b>	<b>Nre.</b>	<b>%</b>
Menys d'1	45	20,6	678	10,1		
Entre 1 i 2			1.160	17,4		
Entre 2 i 5	96	44,0	1.639	24,5		
Entre 5 i 7			775	11,6		
Entre 7 i 10	39	17,9	542	8,1		
Més de 10	34	15,6	1.888	28,7		

Font: elaboració pròpia.

La primera observació és que, mentre que tant en les OAVD com en els centres dona 24 hores van ser ateses majoritàriament dones espanyoles (71,2% i 76,8% respectivament), en els centres residencials el percentatge de dones estrangeres augmenta considerablement (45,9%) i, en conseqüència, s'hi redueix el de dones espanyoles a un 54,1%. Sens dubte, la cobertura familiar i social de les dones espanyoles és major que la de les dones estrangeres, la qual cosa facilita a les primeres altres alternatives a l'ingrés en centres residencials.

Una altra diferència que cal destacar és el nivell d'estudis de les dones ateses. La taula ens indica un major percentatge de dones sense estudis (15,6%) en els centres residencials que en els recursos ambulatoris (5,3% i 6,2%). És a dir, també la falta d'estudis guarda una relació directa amb l'ingrés en centres residencials.

Si atenem a la situació laboral, mentre que al voltant de la tercera part de les dones que acudeixen als recursos ambulatoris estan en situació laboral activa (35,9% i 32,8%, respectivament), només un 1,4% de les dones ateses en recursos residencials tenen treball i, per contra, un 70% reben ajudes, davant del 26% i 32% de casos en els recursos ambulatoris.

Aquestes dades posen de manifest que la població de dones víctimes de violència de gènere que accedeix als recursos residencials causa uns altres problemes addicionals que incrementen el risc d'exclusió social. Factors com ara les dificultats d'integració cultural,

lingüística, etc., en el cas de les dones estrangeres; i nivells més baixos de formació i problemes d'inserció laboral fan encara més difícil la seua recuperació.

## 9 Les usuàries dels centres i els seus fills i filles

La informació que es recull en aquest capítol és el resultat del treball de camp realitzat en els diversos recursos d'atenció i protecció a la dona de la Comunitat Valenciana, incloent-hi tant els recursos específics de violència —centres d'emergència i centres de recuperació integral— com els d'exclusió —centres d'acollida i habitatges tutelats— que atenen també dones víctimes de violència de gènere. En la taula següent es poden consultar els recursos.

Taula 147

*Recursos que atenen casos de violència de gènere a la Comunitat Valenciana (2016)*

Província	Recurs	Tipus de recurs
Alacant	Centre d'Acollida de Nostra Senyora del Carme	Centre d'Acollida - Exclusió
	Centre d'Acollida Oblatas	Centre d'Acollida - Exclusió
	Centre d'Acollida Adoratrices	Centre d'Acollida - Exclusió
	Respir <i>El Vertader</i> . Altea.	Centre d'Acollida - Exclusió
	Centre d'Acollida	Centre d'Acollida - Exclusió
	Centre d'Emergències	Centre d'Emergència - Violència
	Centre de Recuperació Integral d'Alacant	Centre d'Acollida - Violència
Castelló	Habitatge tutelat Castelló	Habitatge tutelat - Exclusió
	Centre de Recuperació integral Castelló	Centre d'Acollida - Violència
València	Campanar	Centre d'Acollida - Exclusió
	Casa Bressol	Centre d'Acollida - Exclusió
	Habitatges tutelats Fent Camí	Habitatges tutelats - exclusió
	Habitatges tutelats Tyrius	Habitatges tutelats - exclusió
	Habitatge tutelat Villa Teresita	Habitatges tutelats - exclusió
	Habitatge tutelat Creu Roja	Habitatges tutelats - exclusió
	Centre de Recuperació Integral de València	Centre d'Acollida - violència

Font: elaboració pròpia.

Les visites als diversos recursos per a entrevistar la totalitat d'usuàries víctimes de violència de gènere es van fer entre els mesos de març i juny de 2016. En la taula següent es pot consultar el nombre de places oferides per cada recurs, incloent-hi tant les dones com els seus fills i filles, i el nombre de dones residents víctimes de violència de gènere en el moment de la visita.

Taula 148

*Nombre de places en cadascun dels recursos d'atenció a les dones a la Comunitat Valenciana i nombre de dones residents víctimes de violència de gènere en el moment de la visita als centres*

Província	Recurs	Nombre de places oferides	Nombre de dones residents víctimes
-----------	--------	---------------------------	------------------------------------

			de violència de gènere
Alacant	Nostra Senyora del Carme	14	4
	Oblatas	23	7
	Adoratrices	20	4
	Respir El Vertader. Altea.	21	5
	Torre vieja	12	2
	Centre d'Emergències	12	4
	Centre de Recuperació Integral d'Alacant	35	9
Castelló	Habitatge tutelat Castelló	13	0
	Centre de Recuperació Integral Castelló	35	9
València	Campanar	30	5
	Casa Bressol	22	4
	Habitatges tutelats Fent Camí (3 habitatges)	22	3
	Habitatges tutelats Tyrius (3 habitatges)	22	4
	Villa Teresita habitatge tutelat	8	0
	Habitatge tutelat Creu Roja	9	0
	Centre de Recuperació d'Integral de València	24	14
Total		300	74

Font: elaboració pròpia.

Atenent a la Llei de protecció de dades i respectant la confidencialitat de les usuàries dels diversos recursos, s'ha calculat la taxa de resposta en cada tipus de recurs: centres d'emergència, centres d'acollida i habitatges tutelats.

Taula 149

*Freqüència i percentatge de les usuàries entrevistades víctimes de violència de gènere en les visites als diversos recursos*

Tipus de recurs	Nombre de dones víctimes de violència de gènere	Percentatge de dones residents
Centres d'emergència	16	25,8
Centres d'acollida	41	66,1
Habitatges protegits	5	8,1
Total	62	100,0

Font: elaboració pròpia.

Atenent a les dades que recullen les dues taules anteriors, la taxa de resposta al qüestionari ha sigut del 83,8% (62 usuàries componen la mostra d'aquest informe d'un total de 74). Els motius pels quals al voltant del 16% (12 casos) de les usuàries residents en els diversos recursos no se'ls va proporcionar el qüestionari semiestructurat són: no parlar espanyol —no era possible comunicar-se amb elles en el seu idioma d'origen—, trobar-se a càrrec dels seus fills i filles en el moment de les visites o trobar-se absents del centre o habitatge per diversos motius (visita mèdica, treball, entrevista laboral, etc.).

L'instrument de mesurament, tal com s'ha comentat amb anterioritat, va ser una qüestionari semiestructurat construït *ad hoc* per a aquest informe. En la taula següent es pot veure l'estructura del qüestionari.

Taula 150

*Estructura del qüestionari adreçat a les usuàries dels centres d'emergència, acollida i habitatges tutelats*

Bloc	Nom del bloc	Tipus de preguntes	Nombre de preguntes
A	Dades sociodemogràfiques dels usuaris	Tancades	15
		Obertes	2
		Total	17
B	Valoració dels recursos	Tancades	24
		Obertes	4
		Total	28
C	Índex d'abús del cònjuge	Tancades (escala de 1 a 5)	30
		Obertes	0
		Total	30

Font: elaboració pròpia.

A continuació es presenten alguns dels resultats més importants.

## 9.1 Perfil de les usuàries

L'edat mitjana de les usuàries és de 34,6 anys. Encara que la seua edat oscil·la entre els 20 i 62 anys, la meitat de les dones tenen menys de 34 anys.

A continuació es recull el nombre d'usuàries i el percentatge per intervals d'edat.

Taula 151

*Interval d'edat de les usuàries entrevistades en tots els recursos visitats*

Edat d'interval d'usuaris	Nombre d'usuaris	Percentatge
Menys de 18 anys	0	0,0
Entre 18 i 25 anys	16	25,8
Entre 26 i 30 anys	7	11,3
Entre 31 i 35	8	12,9
Entre 36 i 40 anys	13	21,0
Entre 41 i 45	10	16,1
Entre 46 i 50 anys	5	8,1
Entre 51 i 55 anys	2	3,2
Entre 56 i 60 anys	0	0,0
Entre 61 i 65	1	1,6
Més de 65 anys	0	0,0

Total	62	100,0
-------	----	-------

Font: elaboració pròpia.

En la següent taula s'observen les nacionalitats que tenen les dones entrevistades, tot diferenciant entre espanyola, estrangera de la UE i estrangera no UE. Els països d'origen de les usuàries dels recursos visitats que no pertanyen a la Unió Europea són Argentina, Colòmbia, Cuba, Hondures, Iraq, el Marroc, Mèxic, Pakistan, Paraguai, Perú, Sud-àfrica i Uruguai.

Taula 152

*Nacionalitat de les usuàries entrevistades en tots els recursos visitats*

Nacionalitat de les usuàries	Nombre d'usuàries	Percentatge
Espanyola	24	38,7
Estrangera UE	5	8,1
Estrangera no comunitària	33	53,2
Total	62	100,0

Font: elaboració pròpia.

La majoria de les dones (53) tenen fills/es, però no sempre els acompanyen.

De les dones ingressades juntament amb els seus fills/es, majoritàriament ingressen acompanyades d'1 (40,3%) o 2 fills/as (25,8%). La mitjana és d'1,69 fills/es per usuària. El nombre de fills/es oscil·la entre 0 i 9, com es pot observar en la taula següent, i la majoria de dones en tenen 1 o 2.

Taula 153

*Nombre de fills i filles de les usuàries entrevistades en tots els recursos visitats*

Nombre de fills/es que té la usuària	Nombre d'usuàries	Percentatge
0	9	14,5
1	25	40,3
2	16	25,8
3	7	11,3
4	2	3,2
5	2	3,2
9	1	1,6
Total	62	100,0

Font: elaboració pròpia.

Les edats dels fills/es distribueixen de manera semblant en tots els rangs.

Taula 154

*Edat dels fills i filles de les usuàries entrevistades en tots els recursos visitats*

Edat dels fills i filles de les usuàries	Nombre de fills i filles	Percentatge
0-3 anys	21	26,9
4-7 anys	18	23,1
8-11 anys	14	17,9
12-15 anys	12	15,4
Més de 15 anys	13	16,7
Total	78	100,0

Font: elaboració pròpia.

Les dones refereixen que el 62,9% dels fills/es han presenciat els maltractaments, el 66,1% els han escoltat i el 30,6% els han patit al seu torn directament.

Taula 155

*Usuàries víctimes de violència de gènere entrevistades en tots els recursos visitats els fills i filles de les quals han estat testimonis de maltractaments*

Ha presenciat maltractaments?	Nombre d'usuàries	Percentatge
Sí	39	62,9
No	13	21,0
No escau *	10	16,1
Total	62	100,0

Font: elaboració pròpia.

\* La categoria «No escau» identifica aquelles usuàries que no tenien fills/es, com també aquelles que en tenien però no vivien amb elles.

Taula 156

*Usuàries víctimes de violència de gènere entrevistades en tots els recursos visitats els fills i filles de les quals han escoltat els maltractaments*

Alguna vegada ha escoltat maltractaments?	Nombre d'usuàries	Percentatge
Sí	41	66,1
No	11	17,7
No escau *	10	16,1
Total	62	100,0

Font: elaboració pròpia.

\* La categoria «No escau» identifica aquelles usuàries que no tenien fills/es i aquelles que sí que en tenien però no vivien amb elles.

Taula 157

*Usuàries víctimes de violència de gènere entrevistades en tots els recursos visitats els fills i filles de les quals han patit maltractaments*

Ha patit maltractaments?	Nombre d'usuàries	Percentatge
Sí	19	30,6
No	33	53,2
No escau *	10	16,1
Total	62	100,0

Font: elaboració pròpia.

\* La categoria «No escau» identifica aquelles usuàries que no tenien fills i les que en tenien però no vivien amb elles.

Del total de menors que han patit maltractaments, 12 eren xiquets i 5 xiquetes.

Atenent a les característiques socioeconòmiques, podem assenyalar que el nivell de formació d'aquestes dones és heterogeni, encara que els percentatges més minoritaris quant a formació són els de dones amb estudis universitaris (17,7%) i amb batxillerat/FP/CF (22,6%).

Taula 158

*Nivell educatiu previ de les entrevistades en tots els recursos visitats*

Nivell de formació	Nombre d'usuàries	Percentatge
Sense estudis	4	6,5
Estudis primaris	18	29,0
Educació secundària obligatòria	15	24,2
Batxillerat/BUP-FP/CF	14	22,6
Estudis universitaris	11	17,7
Total	62	100,0

Font: elaboració pròpia.

Quant a la seua situació laboral, un poc més de la meitat eren mestresses de casa (51,6%) i només un 19,4% tenien una relació laboral.

Taula 159

*Situació laboral prèvia de les enquestades en tots els recursos visitats*

Situació laboral	Nombre d'usuàries	Percentatge
Mestressa de casa	32	51,6
Treball a mitja jornada	8	12,9
Treball a jornada completa	4	6,5



Aturada	6	9,7
Altres situacions *	12	19,4
Total	62	100,0

Font: elaboració pròpia.

\* Nota. Les diverses situacions que més s'hi ha observat són: ocupació de caps de setmana, treballs sense contracte i ajudes familiars.

Respecte del nivell d'ingressos personal previ a l'accés al centre, la majoria no tenia ingressos propis (56,5%) o aquests eren inferiors al SMI en un alt percentatge (32,3%).

Taula 160

*Nivell d'ingressos mensuals personals de les entrevistades en tots els recursos visitats*

Nivell d'ingressos mensuals	Nombre d'usuàries	Percentatge
No tenia ingressos	35	56,5
Menys de 500 €	20	32,3
Entre 500 i 800 €	2	3,2
Entre 801 i 1.101 €	3	4,8
De 1.101 a 1.400 €	2	3,2
Total	62	100,0

Font: elaboració pròpia.

Quant als ingressos del conjunt familiar a què pertanyen, en la unitat familiar de procedència abans d'ingressar en aquests recursos, un 18% no tenia ingressos propis, per al 23% aquests eren inferiors al SMI i només una cinquena part (21,3%) tenien ingressos superiors als 1.400€/mes.

Taula 161

*Nivell d'ingressos mensuals del conjunt familiar previ de les entrevistades en tots els recursos visitats*

Nivell d'ingressos mensuals	Nombre d'usuàries	Percentatge
No tenia ingressos	11	18,0
Menys de 500 €	14	23,0
Entre 500 i 800 €	3	4,9
Entre 801 i 1.100 €	9	14,8
De 1.101 a 1.400 €	11	18,0
Entre 1.401 i 1.700 €	7	11,5
Més de 1.700 €	6	9,8
Total	62	100,0

Font: elaboració pròpia.

## CONCLUSIONS

A la vista dels resultats obtinguts es pot concloure que el perfil de les dones enquestades, totes elles víctimes de violència de gènere i acollides en els diferents recursos residencials de la Comunitat Valenciana, és el següent:

La majoria tenen menys de 35 anys. El percentatge d'estrangeres supera el d'espanyoles (61,3%). La majoria tenen fills/es. El 62,9% dels fills/es han presenciat els maltractaments, el 66,1% els han escoltat i el 30,6% els han patit directament. En general s'hi observa que el nivell de formació de la majoria d'aquestes dones és baix, com també el nivell d'ocupació laboral i d'ingressos econòmics.

## 9.2 Valoració dels recursos utilitzats

### 9.2.1 Seguretat percebuda per les usuàries

Les usuàries que havien sigut ateses en un Centre Dona 24 Hores manifesten, en una escala de l'1 al 4 (1=insegura i 4=molt segura), una mitjana de 3,79 (moda=4), el que indica que se senten *prou segures o molt segures*.

Les usuàries que havien sigut ateses en el Centre d'Emergència manifesten una mitjana de 3,80 (moda=4) el que indica *prou segures o molt segures*. La mateixa mitjana és la que manifesten les usuàries dels centres residencials.

Per la seua banda, les que havien sigut ateses en habitatges tutelats manifesten una mitjana de 3,60 (moda=4), el que indica *prou segures o molt segures*.

Taula 162

*Grau de seguretat percebuda en els diferents recursos*

Tipus de recurs	Mitjana	Moda
Centre Dona 24 hores	3,79	4
Centre d'Emergències	3,80	4
Centre d'Acollida	3,80	4
Habitatge Tutelat	3,60	4

Font: elaboració pròpia.

Es pot concloure, de manera evident, que no existeixen pràcticament diferències en la valoració que les usuàries realitzen sobre la seguretat en els diferents recursos, i la seua percepció era *molt segura* en la majoria dels casos.

### 9.2.2 Satisfacció de les usuàries amb els recursos en què són ateses

A continuació s'ha tractat d'avaluar la percepció de les usuàries respecte dels diferents aspectes de l'atenció rebuda en els recursos en què estaven sent ateses.

En un rang d'1 a 4 (1=roí i 4=excel·lent), les usuàries valoren majoritàriament com a bons (moda=3) totes les qüestions relacionades amb els aspectes materials dels centres. L'aspecte pitjor valorat ha sigut el relacionat amb la planificació dels menús.

Taula 163

*Grau de satisfacció amb les condicions materials del recurs*

Condicions materials	Mitjana	Moda
Ubicació i facilitat de transport	3,08	3
Instal·lacions en general	3,12	3
Habitacions	3,24	3
Mobiliari	3,12	3
Subministrament útils de primera necessitat	3,35	3 i 4*
Comoditat	3,25	3
Intimitat	3,25	3
Planificació de menús	2,79	3

Font: elaboració pròpia.

\* Els valors 3 i 4 apareixen amb la mateixa freqüència.

En un rang d'1 a 4 (1=roí i 4=excel·lent), les usuàries puntuen majoritàriament com a bons (moda=3) i excel·lents (moda=4) tots els aspectes relacionats amb l'atenció rebuda pel personal dels centres, i es considera que és bona. Els aspectes millor valorats han sigut l'acollida a l'arribada i el tracte quotidià dispensat pel personal.

Taula 164

*Grau de satisfacció en la relació amb el personal de recurs*

Relació amb el personal	Mitjana	Moda
En el moment d'arribada (entrada/recepció)	3,47	4
Sobre la informació de l'organització, estada i condicions del recurs	3,45	3 i 4*
Sobre l'atenció a les seues reclamacions i suggeriments	3,28	3
Sobre el respecte als seus costums i característiques generals	3,32	3
En el tracte diari	3,48	4

Font: elaboració pròpia.

\* Els valors 3 i 4 apareixen amb la mateixa freqüència.

Seguint amb el mateix rang, entre 1=roí i 4=excel·lent, les usuàries puntuen majoritàriament com a bons (moda=3) tots els servicis prestats en el recurs. Els servicis millor valorats han sigut l'assistència psicològica i l'assessorament jurídic; i els pitjor valorats són els relacionats amb les activitats d'oci i l'assistència psicològica als seus fills/es.

Taula 165

*Grau de satisfacció amb els servicis prestats en el recurs*

Servici prestat	Mitjans de comunicació	Moda
Assistència psicològica a l'entrevistada	3,34	3
Assessorament jurídic a l'entrevistada	3,18	3
Assessorament laboral	2,98	3
Activitats per als fills/es menors *	2,56	3
Assistència psicològica a fills/es menors *	2,85	3
Activitats d'oci a entrevistada i fills/es *	2,65	3
Activitats de convivència i cooperació per a l'entrevistada	3,04	3
Grups d'autoajuda per a l'entrevistada	2,98	3

Font: elaboració pròpia.

\* Algunes de les opcions de resposta d'aquesta taula no poden ser contestades per les dones víctimes de violència de gènere que no tenen fills, en aquest cas, 15 dones.

### 9.2.3 Convivència entre les residents

El clima de convivència entre les residents es pot valorar com a satisfactori. Només un 12,9% el qualifiquen com a regular.

Taula 166

*Valoració pel que fa a la seva relació amb la resta de residents de les entrevistades en tots els recursos visitats*

Valoració de la relació amb la resta de residents	Nombre d'usuàries	Percentatge
Regular	8	12,9
Bona	32	51,6
Excel·lent	20	32,3
NC	2	3,2
Total	62	100,0

Font: elaboració pròpia.

No obstant això, el percentatge puja quan se'ls pregunta si recentment han sigut víctimes d'amenaques, agressions, sostracció o qualsevol conducta delictiva o de falta greu de convivència per part d'una altra resident.

Aquestes situacions han sigut referides pel 19,4% de les usuàries.

Taula 167

*Dones que durant la seua permanència en el centre actual han sigut víctimes d'amenaques, agressions, robatoris o qualsevol altra conducta delictiva per part d'una altra resident*

Han patit conductes delictives d'altres residents?	Nombre d'usuàries	Percentatge
--	-------------------	-------------

Sí	12	19,4
No	50	80,6
Total	62	100,0

Font: elaboració pròpia.

#### 9.2.4 Prioritats de les usuàries davant de l'eixida del centre

Els aspectes més valorats per les usuàries davant de l'eixida del recurs han sigut l'obtenció d'ocupació i habitatge. Fins a 34 usuàries van manifestar que el principal problema que calia solucionar era obtenir treball i en segon lloc habitatge.

Taula 168

*Ordre de valoració de les necessitats abans de l'eixida del centre*

Necessitat	Ordre d'avaluació
Ocupació	1
Habitatge	2
Ajudes econòmiques	3
Resolució de processos judicials	4

Font: elaboració pròpia.

## CONCLUSIONS

De les dades obtingudes es pot concloure una satisfacció amb els recursos residencials moderada o alta en les usuàries.

Els aspectes millor valorats han sigut l'assessorament psicològic i jurídic així com la seguretat. No obstant això, les usuàries consideren que l'ajuda per a la recerca d'ocupació i habitatge, aspectes prioritaris per a elles, és insuficient.

### 9.3 Valoració de la severitat del maltractament patit

Per a concloure amb el qüestionari a les usuàries es van incloure 30 ítems que corresponen amb l'**Index of Spouse Abuse (ISA) de Hudson, W.W. y McIntosh, S.R. (1981)**. La prova ha sigut traduïda i validada per a població espanyola per Plazaola-Castaño J, Ruiz-Pérez I, Escribà-Agüir V, Jiménez-Martín JM, Hernández-Torres E. Validation of the Spanish version of the Index of Spouse Abuse. J Women's Health (Larchmt). 2009 Apr;18 (4):499-506.

La finalitat de la prova és avaluar el grau de severitat del maltractament tant físic com no físic contra la dona infligit pel seu marit o parella. Aquest índex està originàriament elaborat per al seu ús en contextos clínics. Aquest instrument de mesurament se subdivideix en dues escales: una referida a l'abús físic (ISA-P), integrada per 11 ítems i on s'inclou l'abús sexual; i una altra relativa a l'abús no físic (ISA-NP), amb un total de

19 ítems, on es reflecteixen situacions d'aïllament social, control econòmic, maltractament emocional, etc.

Les categories de resposta se situen en una escala de freqüència tipus Likert d'1 a 5, on 1 equival a *mai* i 5 a *molt sovint*. Els diferents ítems manifesten diversos graus de violència o d'abús, per la qual cosa han de ser ponderats per a una adequada interpretació de la puntuació final.

Tant les puntuacions finals de l'ISA-P com de l'ISA-NP s'interpreten en un marc de 0 a 100, on una baixa puntuació indica la relativa absència d'abús i una alta puntuació mostra un alt grau o gravetat de maltractament. Sobre la base d'aquests criteris, mostrem els índexs totals, de maltractament físic i de maltractament no físic, que presenten les usuàries enquestades.

El qüestionari que passem a les usuàries dels centres víctimes de violència de gènere va ser el següent:

### INVENTARI SOBRE LES CARACTERÍSTIQUES DEL MALTRACTAMENT

Aquest qüestionari està dissenyat per a conèixer si vosté ha experimentat maltractament en la seua relació de parella en l'últim any i la freqüència d'aqueix maltractament. No és un examen, per la qual cosa no hi ha respostes bones o roïnes. Conteste a cadascuna de les preguntes tan acuradament i correctament com puga, i marque amb una creu la resposta que considere més adequada per a vosté. Si vosté no conviu amb la seua parella, deixe les preguntes 5 i 14 en blanc. Igualment, si no té fills, deixe la pregunta 17 en blanc.

	Mai	Poques vegades	Algunes vegades	Freqüentment	Molt freqüentment
1. La meua parella em feia sentir inferior (per exemple, em deia que no aprofitava per a res o que no feia res bé).	1	2	3	4	5
2. La meua parella m'exigia obediència als seus capricis.	1	2	3	4	5
3. La meua parella s'enfadava i esdevenia intractable quan li deia que bevia massa.	1	2	3	4	5
4. La meua parella m'obligava a practicar actes sexuals que no m'agradaven o amb els quals jo no gaudia.	1	2	3	4	5
5. La meua parella es molestava molt quan el sopar, les feines de casa o la bugada estaven sense fer en el moment que ell considerava que havien d'estar fetes.	1	2	3	4	5
6. La meua parella sentia gelosia i sospitava dels meus amics o d'altres persones properes (p. ex. veïns o companys de feina).	1	2	3	4	5

	Mai	Poques vegades	Algunes vegades	Freqüentment	Molt freqüentment
7. La meua parella em colpejava amb el puny.	1	2	3	4	5
8. La meua parella em deia que era lletja i poc atractiva.	1	2	3	4	5
9. La meua parella em deia que no podria apanyar-me-les sola o que no sabia cuidar-me sense ell.	1	2	3	4	5
10. La meua parella actuava com si jo fóra la criada personal.	1	2	3	4	5
11. La meua parella m'insultava o m'avergonyia davant d'altres.	1	2	3	4	5
12. La meua parella s'enfadava molt si no estava d'acord amb ell.	1	2	3	4	5
13. La meua parella m'amenaçava amb un objecte o arma (per exemple un ganivet).	1	2	3	4	5
14. La meua parella era tacany quan havia de donar-me diners per a les coses de casa.	1	2	3	4	5
15. La meua parella controlava el que jo gastava i sovint es queixava que gastava massa (p. ex. en roba, telèfon, etc.).	1	2	3	4	5
16. La meua parella no em valorava intel·lectualment (p. ex. em deia que jo no sabia res, que callara, que era bova, etc.).	1	2	3	4	5
17. La meua parella exigia que m'estiguera a casa tenint cura dels fills.	1	2	3	4	5
18. La meua parella em pegava tan fort que havia de buscar assistència mèdica.	1	2	3	4	5
19. La meua parella pensava que jo no havia d'estudiar ni treballar.	1	2	3	4	5
20. La meua parella no era una persona amable.	1	2	3	4	5
21. La meua parella no volia que em relacionara amb les meues amigues o altres persones pròximes (com ara la meua família, veïns/es, companys/es de faena).	1	2	3	4	5
22. La meua parella m'exigia que tinguérem relacions sexuals sense tindre en compte si jo volia o no.	1	2	3	4	5
23. La meua parella m'escriuava per qualsevol motiu.	1	2	3	4	5
24. La meua parella em bufetejava a la cara i al cap.	1	2	3	4	5
25. La meua parella es posava molt agressiu amb mi quan bevia.	1	2	3	4	5

	Mai	Poques vegades	Algunes vegades	Freqüentment	Molt freqüentment
26. La meua parella era molt autoritari i em donava ordres constantment.	1	2	3	4	5
27. La meua parella no respectava els meus sentiments, decisions i opinions.	1	2	3	4	5
28. La meua parella m'espantava i em feia por.	1	2	3	4	5
29. La meua parella em tractava com si jo fóra idiota.	1	2	3	4	5
30. La meua parella actuava com si volguera matar-me.	1	2	3	4	5

Per a interpretar els resultats segons el nivell de maltractament patit s'han establert els punts de tall recollits en la taula següent.

Taula 169  
*Punts de tall per a establir el grau d'abús patit*

Tipus de maltractament	Grau baix	Grau mitjà	Grau alt
Físic	Inferior o igual a 22	Entre 23 i 33	34 o més
No físic	Inferior o igual a 38	Entre 39 i 57	58 o més
Total	Inferior o igual a 60	Entre 61 i 90	91 o més

Font: elaboració pròpia.

Després de realitzar la classificació entre les usuàries, es van obtenir els resultats següents:

S'hi observa un percentatge molt elevat (79%) de dones víctimes d'un nivell total de maltractament greu o alt.

La presència de maltractament és majoritàriament de tipus no físic o psicològic, perquè el pateixen en un grau elevat el 89% d'usuàries, mentre que el maltractament físic s'ha produït principalment en un grau moderat (55,6%) o baix (37%).



Taula 170

*Grau de maltractament patit per tipus*

	ISA físic		ISA físic		Total ISA	
	n	%	n	%	n	%
Maltractament baix	20	37	1	1,8	2	3,7
Maltractament mitjà	30	55,6	5	9,1	9	16,7
Maltractament elevat	4	7,4	49	89,1	43	79,6
Total	54	100,0	55	100,0	54	100,0

Font: elaboració pròpia.

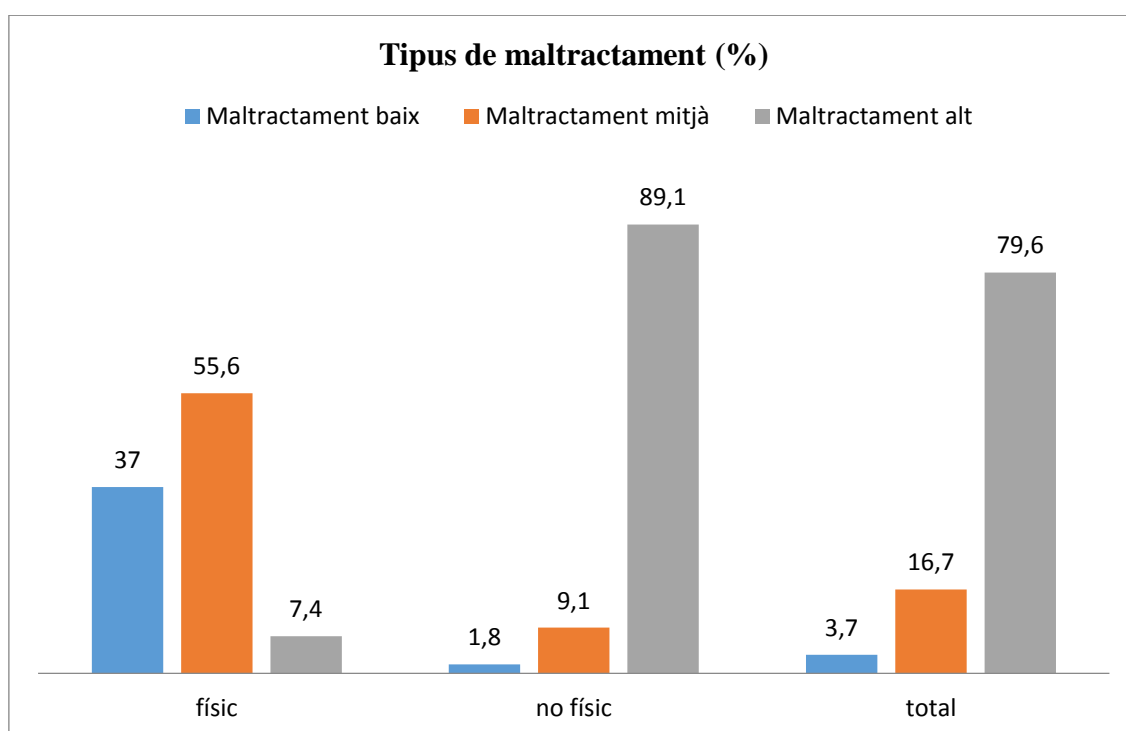


Figura 1. Tipus de maltractament patit.

Si analitzem els resultats obtinguts en els diferents ítems trobem que les puntuacions mitjanes més elevades s'obtenen en els ítems següents:

- La meua parella s'enfadava molt si no estava d'acord amb ell. (Mitjana=4,15)
- La meua parella m'escriu i em cridava per qualsevol motiu. (Mitjana=4,09)
- La meua parella no respectava els meus sentiments, decisions i opinions. (Mitjana=4)
- La meua parella em feia sentir inferior (per exemple em deia que no valia per a res o que no feia res bé. (Mitjana=3,98)
- La meua parella tenia gelosia i sospites dels meus amics o d'altres persones pròximes (per exemple veïns o companys de treball). (Mitjana=3,94).

No s'hi observen diferències significatives en l'índex total de maltractament segons la nacionalitat de les enquestades o la seua edat.

Tampoc s'hi observen diferències significatives quan s'avalua la possible relació d'aquestes variables, edat i nacionalitat, amb els índexs de maltractament físic i no físic.

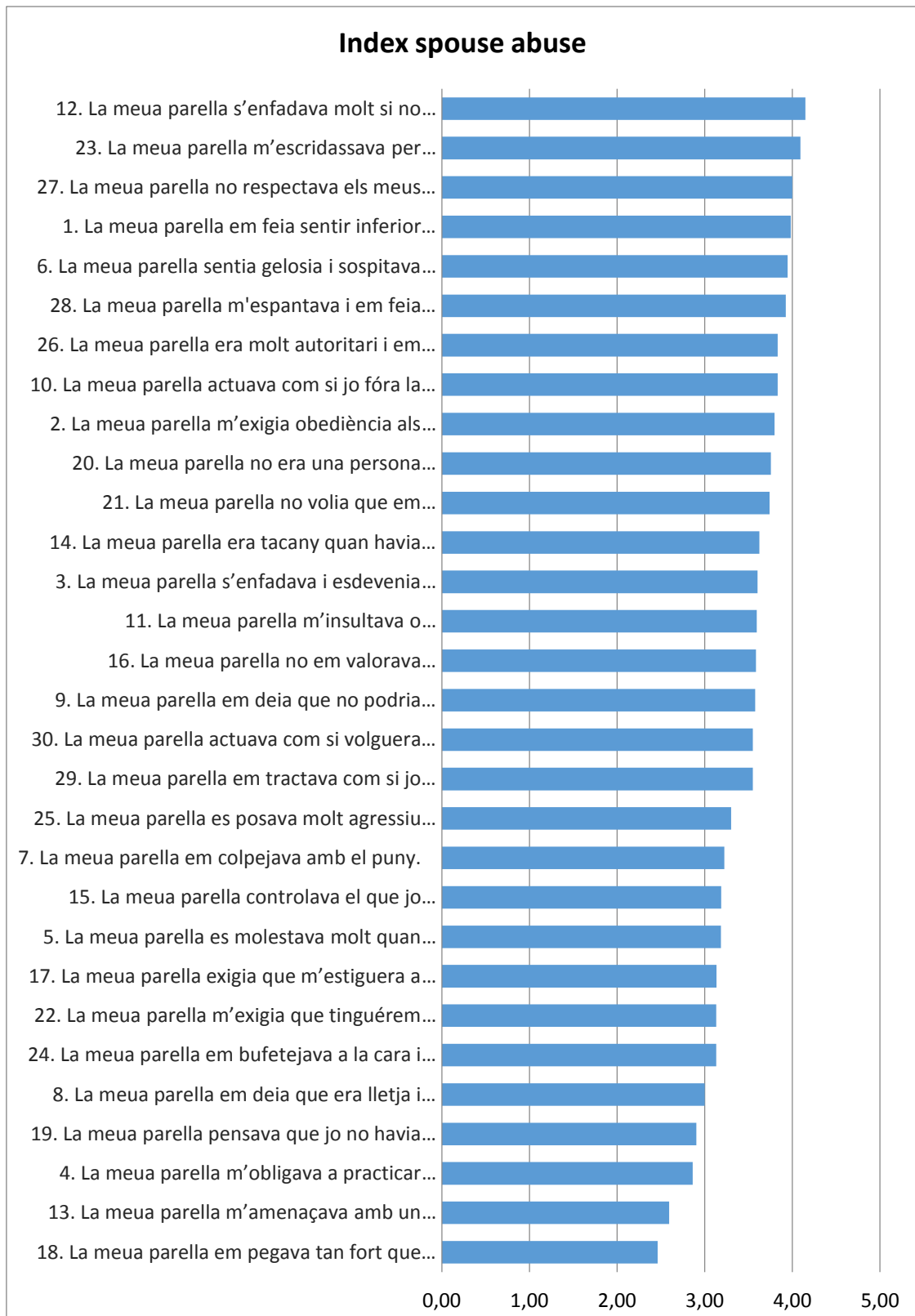


Figura 2. Puntuacions mitjanes obtingudes en els ítems del Questionari ISA.

## CONCLUSIONS

Les dades reflecteixen un alt grau de victimització en les dones enquestades. Pràcticament el 80% de les dones han patit un índex de maltractament total greu o alt.

Hi predomina el maltractament no físic sobre el físic, amb conductes d'agressivitat verbal, humiliacions, desvaloració, gelosia o control. Els ítems menys freqüents són els que tenen a veure amb agressions físiques i sexuals.

# 10 Reflexions de les responsables dels recursos institucionals

## 10.1 Observacions des de cada centre

Per a la realització d'aquest informe, tal com indicàvem en la introducció, visitarem la majoria dels centres i recursos que atenen dones víctimes de violència de gènere a la Comunitat Valenciana.

A continuació es relacionen les visites i reunions amb les responsables:

- Centres dona 24 Hores
  - o d'Alacant —22/04/2016
  - o de Castelló —21/03/2016
  - o de València —12/04/2016
- Centre Dona de Dénia —16/05/2016
- Centre de Recuperació Integral de Castelló —21/03/2016
- Habitatge Tutelat de Dones en Risc d'Exclusió Social de Castelló —21/03/2016
- Centre d'Acollida Campanar de València —11/04/2016
- Centre de Recuperació Integral de la Dona de València —11/04/2016
- Casa Bressol Sant Isabel de València —12/04/2016
- Habitatges tutelats Fent Camí a la província de València —20/05/2016
- Habitatges tutelats Tyrius de València —20/05/2016
- Centre d'Acollida Residència de Respir El Vertader a la província d'Alacant —29/04/2016
- Centre d'Acollida de Dones en Exclusió de les Adoratius d'Alacant —15/03/2016
- Centre de Recuperació Integral Benacantil d'Alacant —14/03/2016
- Centre d'Emergència d'Alacant —16/03/2016
- Centre d'Acollida Ntra. Sra. Perpetu Socorro de les Oblates d'Alacant —23/03/2016
- Centre Nostra Sra. del Carme a la província d'Alacant —27/05/2016
- Centre d'Acollida de Torreveja —31/05/2016
- Habitatge tutelat Villa Teresita i de la Creu Roja de València (no es van visitar, perquè en aqueixes dates no tenien usuàries víctimes de violència de gènere).

En cadascuna de les reunions que vam mantindre, les persones responsables de la gestió i professionals ens van relatar molts i molt variats aspectes del funcionament d'aquests recursos. Extraiem, en aquest últim capítol previ a la conclusió, algunes de les idees que

ens van oferir i que ens serviran per a realitzar les recomanacions oportunes posteriorment, especialment aquelles qüestions que revelen situacions o necessitats que no hem apuntat de manera expressa en els capítols dedicats als diferents centres ambulatoris o residencials, i hi aportem també idees que ens van traslladar en les visites als habitatges tutelats i les cases d'acollida. Moltes d'aquestes idees són expressions dels sentiments i de les constatacions que, després de molts anys de treball en aquests recursos, aporten espontàniament les treballadores. Hem reflectit, sense donar-ne una redacció exacta, algunes de les seues preocupacions i reflexions. Moltes de les qüestions apareixen reiteradament i cal subratllar la intensitat amb què es perceben alguns problemes.

### **10.1.1 Centres dona 24 hores**

Respecte dels centres dona 24 hores, tots ells recursos ambulatoris de titularitat pública i de gestió privada per concurs, subratllem les següents idees que, en gran part, ens van servir per a corroborar les dades reflectides en els capítols anteriors:

#### **Entrada en el recurs**

- Després de la primera intervenció sobre les dones en aquests centres, allò més habitual és derivar-les als centres de protecció, encara que cal destacar que sovint passen a centres d'exclusió social.
- Reconeixen que l'atenció és immediata, i no existeixen demores. Aquesta és una de les característiques que defineix aquest recurs. A més, és una atenció personalitzada. En canvi, hi ha alguna demora en les cites de seguiment i fins i tot visiten, en algun cas, la dona a l'hospital (contenció emocional).
- Si alguna dona arriba a la nit, es deriva a un hotel o pensió, atés que els centres no disposen de llit i, en alguns casos, tampoc de sofà o divan. Als professionals, els preocupa la falta de protecció durant aqueixa estada nocturna.
- Per a resoldre els problemes de traducció els professionals de Castelló recorren a l'Associació AMICS a través d'un conveni.
- En el Centre de València s'ubica el telèfon d'atenció de violència de gènere de la Comunitat Valenciana, a què telefonen tant víctimes com professionals. Totes les telefonades arriben ací i quan són d'Alacant o Castelló es deriven als centres dona 24 hores de la seua província.
- Creuen que hi ha prou coneixement entre la ciutadania de la tipologia dels centres dona 24 hores i de les seues característiques.

#### **Coordinació**

- Mantenen reunions pautades intercentres, la qual cosa els ajuda a aclarir accions i reforçar la coordinació. No obstant això, denuncien justament la falta de coordinació entre sanitat, servicis socials, jutjats, etc. Plantegen queixes sobre dificultats en els protocols de sanitat. Tenen sospites i algun testimoni que algunes dones arriben a l'hospital amb lesions i, després de realitzar-se el comunicat corresponent, no sempre s'avisava el jutjat i fins i tot alguna vegada se'ls indica que «a la pròxima vegada sí que ho faran».

- Consideren molt positives les meses en les subdelegacions del govern, en què es reuneixen 3 o 4 vegades l'any amb tots els agents implicats.
- Reclamen més coordinació dels servicis socials a fi de no victimitzar la dona.
- Plantegen dificultats en la relació amb alguns equips de les unitats de conductes addictives (UCA) per a tractar les dones víctimes de violència de gènere amb addiccions.

### **Assistència lletrada**

- Asseguren que més de la meitat de les dones no interposen denúncies sobre la violència que pateixen. S'atén a totes les dones, hi haja denúncia prèvia o no; i encara que no n'hi haja en un futur continuen realitzant el seguiment en aquests centres. Moltes de les dones víctimes desitgen només que la violència pare, que no continue, però no volen denunciar, temen les conseqüències de la denúncia, en tindrien prou que al maltractador se li posara fre.
- Les professionals consideren òptim que, encara que la víctima no denuncie, s'accedisca a ajudes o a recursos. Hi ha discussions sobre si s'ha d'exigir denúncia per a accedir a recursos socials, protecció, etc. El problema que subjau és que si accedeixen a recursos sense denúncia el maltractador no és sancionat.
- En alguns casos, en l'assistència lletrada falta formació específica i «millor acollida». Creuen que les advocades i els advocats haurien de relacionar-se més amb els centres, conèixer millor les seues particulars situacions, perquè detecten un cert desconeixement del sistema. Consideren que l'advocat/da hauria d'estar sempre al costat de la dona, des del moment de la denúncia. A vegades, aquestes comencen a declarar en la comissària sense assistència lletrada, insegures i sense suport; i la diferència d'estar acompanyades o no és substancial. Moltes vegades les víctimes coneixen la persona que exerceix la seua defensa pràcticament en el moment de la vista.
- Creuen necessària una major capacitat en el torn d'ofici per a assumir l'específica tipologia d'aquests casos, i denuncien que moltes vegades es coneixen 5 minuts abans, amb excessiva pressa, etc. El torn d'ofici especialitzat va ser en el seu moment un gran avanç, però ja s'hi detecten moltes deficiències. El tràmit no pareix àgil, el procés penal s'allarga a l'excés i la dona es cansa.

### **Relació paternofilial**

- Continua sent un gran problema la necessitat d'autorització paterna als seus fills i filles per a l'assistència a tallers psicoeducatius en aquest recurs. Les professionals reconeixen obviar l'autorització paterna en benefici del tractament al menor.
- No tenen relació amb el Punt de Trobada Familiar pels problemes i riscos que hi detectaven.
- Poques vegades se suspelen les visites de menors amb els maltractadors. Atés que des de la nova llei de 2015 els fills/es també són víctimes, s'utilitzen «alternatives» al PEF. Caldria supervisar les mesures provisionals que es dicten. El trencament d'alguna d'aquestes mesures per part del pare, si no hi ha sentència ferma, se situa

en un buit legal. Les dones no veuen que aqueix trencament tinga conseqüències i estén el desànim.

- Hi ha necessitat d'intervenció individual en menors ja que disposen de mitjans específics i poden fer-ho.

### **Seguretat**

- Els preocupa la seguretat en el centre. Valorarien com a interessant l'existència d'alguna cambra de control exterior, encara que fins al moment no han tingut problemes que calga destacar.

### **Derivació**

- Consideren necessari un Centre d'Emergència a València que permeta aconseguir en uns dies una valoració més precisa de la situació que es planteja. Això constituiria un espai professionalitzat ideal. A Castelló el Centre d'Atenció Integral ho és també d'Emergència.
- Si no hi ha places en centres de protecció, les dones entren en el sistema de protecció per la via d'exclusió social, per això alguns recursos catalogats com d'exclusió social atenen dones víctimes de violència de gènere. Les professionals consideren que no tindria sentit una diferenciació entre centres d'exclusió social i de protecció o de violència de gènere. Encara que consideren que és clau que totes les tècniques que treballen amb dones tinguen formació en violència de gènere.

### **10.1.2 Centres d'atenció integral**

Els centres d'atenció integral existents a la Comunitat Valenciana, un en cada capital de província, són de titularitat pública i gestió privada. Els equips professionals que els gestionen destaquen les idees següents:

#### **Entrada**

- Ingressen dones sense denúncies per maltractaments, però se'ls informa de la idoneïtat d'aquesta pràctica, fins i tot òptima per a rebre ajudes. Consideren que no cal pressionar. Algunes arriben amb denúncia i la retiren després. Les dones d'ètnia gitana denuncien en molta menor mesura. En dones estrangeres quasi és imprescindible la denúncia.
- Problema: els ingressos de dones amb malaltia mental. Greus riscos. Falten recursos per a dones amb malalties mentals. Algunes d'aquestes dones ingressen en aquests centres per ser víctimes de violència de gènere i trenquen les dinàmiques d'equip i de convivència per la seua pròpia malaltia que no pot ser tractada degudament.
- La Conselleria abona a les empreses que gestionen aquests centres 41€/plaça/dia per la plaça ocupada tant per dona com per menor; i un 20% menys per les places buides.



- Les residents assumeixen algunes despeses quan cobren alguna ajuda com ara la renda activa d'inserció.
- A les dones se'ls assigna un/a policia local de referència.

### **Convivència**

- Les habitacions solen ser familiars. Les dones no comparteixen habitació excepte en situacions excepcionals.
- A la nit sempre hi ha una educadora.
- Ben sovint, les usuàries requereixen acompanyaments (centre de salut, Servef, Càritas, Creu Roja, etc.) que han d'atendre amb el consegüent «desajust» en plantilla que es produeix en el centre.
- Si requereixen ajuda per a traduir recorren a l'Associació AMICS, a voluntaris i fins i tot a coneguts.

### **Menors**

- Problema amb les autoritzacions del pare. Les treballadores tenen la sensació que tot el procés està amb «pines» fins al límit que, sabent-ho, es troben forçades a ignorar la llei per a no donar opcions d'acostament i informació al pare. Caldria concretar les situacions i evitar actuar amb ambigüitat.
- No solen tindre problemes amb l'escolarització. Si poden, matriculen els menors en un centre d'atenció educativa (CAE, ja que allà no paguen transport ni llibres). Les mares han d'organitzar-se per a portar als xiquets i les xiquetes al col·legi. Quan són bebés estan en guarderia pròpia (quan n'hi ha al centre). Se'ls ajuda a tramitar les ajudes, accés a guarderies i, habitualment a través de les juntes municipals d'escolarització, es canalitza l'obtenció de places en els col·legis.
- No s'empadrona les dones necessàriament (excepte per a ajudes i situacions d'estrangeria). A vegades hi ha problemes amb l'empadronament municipal, perquè caldria demanar l'autorització paterna i no pot ser per seguretat. Demanen sempre l'encriptació de dades.
- Respecte de la custòdia dels menors:
  - o La majoria de les dones tenen ordres de protecció sense mesures civils, v.gr. que regulen les visites als seus fills/es. Es fa complicat regular el règim de visites, ja siga a través dels punts de trobada familiar (PEF) o de família intermèdia. Els PEF no estan preparats per als casos de violència de gènere, són poc «agradables», hi tenen lloc situacions incòmodes per a les víctimes, riscs, etc. En la contornada dels PEF es produeixen agressions ben sovint.
  - o Hi ha menors de tres anys a qui el jutge consent que pernocten amb el pare.
  - o Debat sobre la relació entre pare presumptament maltractador i els fills.
- Resulta difícil articular amb seguretat les visites del presumpte maltractador als seus fills/es.
- Falta de valoració dels menors i un seguiment.

## Ocupabilitat i habitatge

- La falta d'ocupació és percebuda per les usuàries com el gran problema que cal solucionar per a eixir d'aquest recurs. Es treballa aquesta qüestió amb la treballadora social. En el centre estan 6 mesos, amb possible pròrroga d'uns altres 6. Se'ls anuncia des del primer moment que l'estada és temporal.
- Solen anar-se'n si aconseguen una ajuda pública per a lloguer (hi ha conveni amb l'EIGE). No obstant això, indiquen que quan excepcionalment es concedeix un habitatge social a una dona víctima de violència de gènere, aquest sol estar sense moblar, en zones conflictives, amb dificultats de transport, etc.
- Resulta difícil aconseguir l'informe de difícil ocupabilitat que signa la direcció del Servef per a aconseguir algunes ajudes, perquè detecten diferents criteris i aquests van variant. Hi ha una dificultat evident a aconseguir ajudes socials.
- Plantegen com a necessitat urgent la realització de convenis amb responsables autonòmics d'ocupació i habitatge.
- Aconseguen cursos d'orientació laboral a través d'associacions. Consideren que caldria incidir en la responsabilitat social corporativa de la pròpia administració.

En aquest apartat no podem evitar adjuntar un enllaç en què reproduïm [dues cartes que les usuàries d'un Centre d'Atenció Integral](#) van redactar al si del Consell de Participació a l'abril de 2016, després de la nostra visita. S'hi recull algunes de les seues peticions i inquietuds que més els preocupaven.

### 10.1.3 Centre d'Emergència

El Centre d'Emergència d'Alacant és l'únic centre de les seues característiques de la Comunitat Valenciana, i és també de gestió privada amb concert.

#### Entrada

- L'entitat que gestiona aquest recurs percep 66'7 plaça€/dia/; i per ser centre d'emergència han de tindre sempre places lliures per a atendre urgències.
- Solen estar al 50% d'ocupació i a penes cobreixen les despeses. Difícil manteniment.
- És evident la necessitat de millorar els contractes, perquè s'hi detecten disfuncions importants que dificulten la viabilitat econòmica dels centres. De fet, les estades de dones i menors en els seus centres durant un dia, però sense pernoctar-hi, no són finançades; i a pesar de les despeses que generen no es factura res. Ben sovint, encara que només estiguen unes hores en el centre, han de ser acompanyades a l'hospital o al centre de salut, se'ls dona roba, aliments, bolquers, etc. El mateix ocorre quan assisteixen a un judici a què se les acompanya: si en eixir han aconseguit una ordre de protecció ja no tornen al centre, però l'entitat gestora no pot facturar aqueix dia a pesar de les despeses causades. De fet, en els plec dels contractes no s'indica res sobre la facturació de despeses i la seua vinculació a la pernoctació de les dones. I fins i tot a escala d'intervenció econòmica, la situació és complicada, perquè, com es pot posar com a data de baixa ahir si hui al matí segueix en el centre?, què passa si hui pateixen qualsevol incident en el centre?,

ho cobreix l'assegurança si figura el dia d'ahir com la data en què es va donar de baixa?, o com hi figura una dona que entra i ix el mateix dia?, Es comptabilitza a efectes estadístics?, etc. La Direcció Territorial d'Alacant manté la norma de facturar només quan s'hi pernocta.

- El moviment de personal resident i les gestions que cal fer és altíssim. Totes les treballadores han de fer de tot, perquè el centre exigeix contínues gestions. La plantilla de personal és escassa.

### **Accions per a fer efectiva la curta estada**

- Necessitat d'un acord amb l'INEM i de regular novament les ajudes socials com la RAI i la RGC per a facilitar-hi el seu accés.
- Necessitat de cursos específics per a dones víctimes de violència de gènere o que se'ls reserven places en alguns cursos del seu interès.
- Necessitat d'un conveni amb la universitat per a tindre assistència de traducció i intèrpret.
- Els menors també són víctimes de la violència de gènere i, no obstant això, no hi ha opció d'atendre'ls durant aquesta estada. Seria interessant aconseguir també ordres de protecció, encara que fóra cautelar, per a menors.
- Denúncies: dificultats davant d'amenaques, falta d'intèrpret, etc.
- Falta de coordinació amb sanitat i educació.
- Seria molt positiu poder derivar a centres terapèutics, i evitar l'ingrés en centres no especialitzats per a determinades addiccions o patologies que ací es detecten.

### **10.1.4 Habitatges tutelats i centres d'acollida**

En les visites i reunions que vam mantindre als habitatges tutelats i centres d'acollida de dones a la Comunitat Valenciana vam poder comprovar com és el dia a dia de moltes d'elles. Vam tindre l'oportunitat de conversar amb calma amb les professionals i amb les usuàries d'aquests recursos que intenten, amb ajustats mitjans, dissenyar una convivència el més familiar possible, crear llaços entre les dones, les seues filles i fills i els equips tècnics. Aquestes són algunes de les idees, inquietuds i suggeriments que ens van traslladar:

#### **Tipologia**

- Molts d'aquests centres i habitatges estan tipificats com a centres d'exclusió social. La majoria de les dones víctimes de violència de gènere són derivades des dels centres dona 24 hores o des del Centre d'Emergència; la resta, les d'exclusió social, ho són pels servicis socials.
- El plec de concurs per a la gestió està molt ajustat, considerant que hi ha poc personal. Creuen que la jornada hauria de ser completa per a totes les treballadores i necessitarien alguns reforços en educadores socials. En algun centre es va suprimir la ludoteca o es van eliminar algunes places d'auxiliars de servici i puericultora fa uns anys, i no s'hi han restituït. Els plecs ixen amb unes ràtios

impossibles de mantindre quan cal fer tornos i atendre eventualitats. Aposten per tindre «professionals satèl·lits» (psiquiatres, advocades, etc.) per a poder cobrir qüestions diverses.

- Les places no ocupades es paguen per la Conselleria a 34,85€/plaça/dia i les ocupades es paguen a 41€/plaça/dia, tant la d'una dona com la de menor, encara que una plaça de menor en un centre de menors es paga a 98€/plaça/dia. En els últims anys poques vegades han cobert totes les places. Apunten que hi ha una diferència entre les dones: per les d'exclusió perceben 41€ i per les dones víctimes de violència de gènere 60€. Però alguns centres que porten les dues tipologies, encara que formalment són d'exclusió, perceben 41€/plaça/dia per totes les dones. Critiquen que en aquests centres es taxe el preu de la plaça inferiorment al centre d'Emergència; i, quant a menors derivats d'un centre de protecció, passen a percebre la meitat del que s'aportava en aquells centres.
- Creuen que en els servicis socials de base no hi ha informació sobre la possibilitat real de derivar alguns casos a ingressos, d'ací que falle la demanda i hi haja una baixa ocupació actualment.
- Es debat l'oportunitat de diferenciar entre els centres d'exclusió i els centres de protecció. En tot cas, es podria valorar l'existència de centres de protecció per als casos més greus; i després es podrien agrupar les usuàries de tots els recursos. Cal una aposta per la formació en exclusió, i fins i tot en l'atenció a la violència de gènere produïda en un àmbit d'exclusió.
- Moltes de les usuàries entren en el recurs sense denúncia i ho fan via exclusió social, normalment derivades d'altres centres. Les animen a denunciar, però no totes ho fan. La majoria accedeix a la RAI, a la RGC, a ajudes al lloguer i també a beques de menjador. A aquelles que entren per exclusió no se sol concedir pròrroga en l'estada —i 6 mesos és molt poc—, i n'ixen sense unes perspectives de reinserció òptimes. En alguna ocasió les dones perceben que entren en el recurs per a aconseguir la RAI i després fins i tot se'n van amb el maltractador. Les professionals, majoritàriament, rebutgen el pagament únic de les ajudes quan s'abonen amb retard.
- Es plantegen queixes per l'actuació del torn d'ofici. Adverteixen sobre el poc interès, una relació mínima, etc. La denúncia solen fer-la sense advocat i sovint no es recull la història global, sinó només l'últim incident, per la qual cosa la sentència només es refereix a aqueix «últim fet» i no hi ha condemna sovint. A pesar de tot, cada vegada són més les dones que van denunciant, encara que s'aconsegueixen poques ordres de protecció. Es lamenten que, encara que en la denúncia es diga que els fills/es també pateixen violència, no es reflecteix en el text, només es parla de l'agressió a les dones, per la qual cosa poques vegades s'obri un procediment pels/per les menors.
- Respecte de la seguretat, no hi ha canvis a pesar de rebre en els centres, previstos per a casos d'exclusió, dones víctimes de violència de gènere. Reben també dones des d'altres centres per estar en risc i aquesta situació els preocupa. Protecció: totes tenen telealarma, i assignen un/a professional de la Guàrdia Civil o Policia Nacional (de vegades totes les dones del centre tenen assignada la mateixa persona). La Guàrdia Civil no fa trasllats, només acompanya. S'usa sovint un apartat postal en altres municipis per a evitar seguiments, un cert control dels mòbils, oculten que són víctimes de violència de gènere en el veïnat, etc. Creuen que l'anonimat garanteix la seguretat.

- Traducció: Literalment «es busquen la vida». No hi ha assistència reglada i fins i tot alguns centres paguen classes municipals de castellà. Idioma: es recolzen en un traductor/a del voluntariat de de Creu Roja, Càritas, servicis socials, etc.

### **Característiques de la convivència**

- No tots aquests recursos estan adaptats per a persones amb mobilitat reduïda. En molts casos les usuàries comparteixen banys encara que les habitacions són de grandària familiar.
- Les dones residents tenen autonomia, però cal realitzar acompanyaments constantment. Respecte de les eixides de caps de setmana o altres, cal acreditar justificació, encara que l'autorització final és de la Direcció Territorial de la Conselleria. Critiquen l'eliminació del pla de vacances de què gaudien anys arrere (anaven a un hotel amb els seus fills i descansaven, gaudien d'un altre ambient, etc.).
- Reben ingressos amb perfils d'addicció i amb malalties mentals. Interposen queixes davant de les direccions territorials, però no aconsegueixen solucionar el problema. En les licitacions s'indica que no han d'ingressar dones amb trastorns o addiccions, però no és així. Consideren interessant crear centres especialitzats per a aquests casos (trenquen la convivència, l'addicció és difícil d'atendre, etc.). S'ha reduït molt la formació sobre addiccions, trastorns mentals, de conducta, etc. Necessiten més cursos de formació i no sols en violència de gènere. Millor afegir una formació en intervenció en crisi, resolució de conflictes, etc.
- No hi ha sanció prevista davant de conflictes, perquè no hi cap l'expulsió. Sovint la convivència és difícil. La majoria tenen problemes per a seguir pautes de neteja, ordre, organització, etc. En algun moment hi ha reaccions fortes, intolerància a la frustració. S'hi viuen situacions de tensió.
- Clau. Un centre d'emergència provincial, punt intermedi entre el Centre Dona 24 Hores i l'habitatge.
- Arriben al recurs sense informe mèdic, i és obligatori. Aposten per informes psicosocials i no sols socials.
- Els tallers que realitzen són poc pràctics, perquè no poden atendre degudament les qui els cursen.
- No tenen problemes amb l'atenció sanitària ni tan sols sense SIP. Solen anar al centre de salut del nou domicili i canvien de metge/essa sense majors problemes, especialment gràcies a la col·laboració «voluntarista» del personal dels centres.
- Subratllen com a problema la no-enciptació de dades en empadronar-se, per la qual cosa a vegades no es volen empadronar per risc. Atesa la fluida relació amb el Servef no solen tindre problemes en la consecució d'ajudes, perquè encara que no estiguen empadronades n'hi ha prou amb una certificació de l'habitatge tutelat. Facilitat per a cobrar la RAI, és un tràmit sense problemes generalment. També és cert que el fet d'enciptar les dades els impedeix rebre ofertes d'ocupació directament. Moltes dones mantenen el seu empadronament en la seua ciutat d'origen per a mantindre les ajudes.

## **Abandó del recurs**

- Lamenten que les dones no troben una alternativa de vida després de la seua estada en el centre. La majoria esgoten l'estada d'un any, algunes tornen per no aconseguir trobar «el seu espai». També moltes es donen de baixa voluntària, perquè costa acatar normes pròpies dels centres i de convivència. Les pròpies professionals creuen que, a les usuàries, no se'ls explica bé el tipus de recurs abans del seu ingrés.
- Respecte de la baixa ocupació: consideren que alguna cosa no funciona degudament. Caldria estudiar si les usuàries no consideren com una bona opció l'ingrés en aquest recurs. Creuen que els recursos són desconeguts, per això el rebuig inicial d'algunes dones, encara que l'experiència al final és valorada majoritàriament de forma positiva. De fet, posteriorment, algunes podrien estar residint en habitatges tutelats independents.
- Respecte de la recerca d'ocupació: molts centres treballen en xarxa amb associacions i fundacions que donen formació a les dones i tenen borsa de treball (Nova Terra, Faga, Fundació Secretariat Gitano, Ranstad, etc.). d'ací sorgeixen cursos i ofertes d'ocupació. A través del programa «Cauce» poden accedir a aqueixes dades d'ocupabilitat de les dones. Són poques les dones que troben treball. Alguns centres, no obstant això, no tenen relació amb entitats que els pogueren ajudar. Fan tallers d'ocupació quan poden. Sovint són elles mateixes les que troben les oportunitats laborals, normalment en el propi municipi. Està augmentant la xifra de les dones que troben treball. Troben a faltar els plans integrals d'ocupació per a dones víctimes de violència de gènere. La Fundació Tolerància Zero donava ajudes a la formació externa, però aquesta eixida es va acabar.
- Es faciliten ajudes per a lloguers socials, igual que per a la recerca d'ocupació. Destaquen la baixa ocupabilitat d'aquestes dones i recomanen que no s'abone el pagament de les ajudes, si ve amb demora, en un pagament únic, perquè es trenca el treball realitzat. Consideren que millor donar mensualitats. Ajudes: dificultats per a obtenir la RAI si no tenen l'ordre d'allunyament en vigor. I les demores en la RGC provoquen que abandone el centre abans que es resolga.
- Mantenen un seguiment voluntari amb aquelles que deixen el recurs.

## **Menors**

- No hi ha problemes normalment en l'escolarització. Es matriculen, si és possible, en un CAE o en altres instituts i col·legis de la zona (si van a un col·legi concertat les despeses extres són a càrrec del centre). Hi ha algun problema en l'escolarització quan el centre educatiu no vol ajuntar en la mateixa aula dos menors del Centre d'Acollida.
- Problemes: el requeriment de la signatura del pare per a canvis de col·legis i altres accions i la sol·licitud de les ajudes a llibres, transport, quota de l'AMPA, excursions, etc. Es «busquen la vida» en cada centre, igual que per a cobrir despeses del dentista, òptica, etc., perquè aqueixos costos no estan previstos. El document de la resolució d'ingrés de la dona en un centre d'atenció per violència de gènere sol ser suficient per a no reclamar l'autorització paterna. Consideren que

hauria d'equipar-se una família monoparental a aquests efectes, encara que apunten que el carnet de família monoparental es retarda fins a 6 mesos o més.

- Les tècniques solen utilitzar les ordres de protecció per a obviar el requisit de l'autorització paterna; i si no la resolució d'ingrés sol ser suficient. No es dicten d'ofici mesures civils en protecció a menors, la qual cosa també és un risc per a les dones.
- A vegades els/les menors no reben beques o ajudes municipals, perquè no s'empadronen per seguretat. El mateix ocorre amb les beques de menjador.
- En alguna ocasió sol·liciten als ajuntaments que els menors dels seus centres tinguin prioritat en l'accés a la guarderia del barri. Si les dones no porten els seus fills a la guarderia es perd eficàcia en el recurs en no poder formar-se, anar a cursos, buscar treball, treballar, etc.
- A penes tenen contacte amb els PEF. En algun cas desafortunat, per saturació dels PEF, el jutge ha fixat com a punt de trobada familiar l'habitatge d'acollida. Van aconseguir canviar-ho, però es va fixar en una comissaria i, posteriorment, en la pròpia porta. Però en molts casos no hi ha règim de visites. Cal buscar una alternativa a la saturació dels PEF, perquè a vegades se'ls deriva a PEF més llunyans per seguretat, però suposa més despesa i inconvenients. Les professionals dels centres solen acompanyar les usuàries a judicis i tràmits. Detecten una certa deixadesa en els PEF, elles mateixes quasi han de fer els seus propis protocols.
- Intervenció amb menors en els centres: cada vegada arriben més menors amb problemes i no hi ha res regulat. A més s'exigeix autorització paterna per a intervindre sobre els xiquets/es, però s'està obviant. La intervenció és clau però és lenta i infreqüent, a més hi ha demores en els tractaments de salut mental infantil. Una opció seria crear una unitat mental específica per a aquests casos, perquè arriben amb molts problemes de conducta.

A continuació reproduïm una taula resum en què es recullen dades relatives a 2010 i 2014 sobre els centres d'acollida i habitatges tutelats de gestió privada que, ara reben subvencions de la Conselleria per al manteniment de les places, ara actuen a través d'un concurs públic. No tots aqueixos recursos es van configurar en el seu origen com a centres per a dones víctimes de violència de gènere, de fet la majoria naixen com a centres de dones d'exclusió social. Però, com acrediten les professionals que gestionen i treballen en aquests recursos i hem comprovat, la immensa majoria de les dones en risc o en exclusió social que hi accedeixen han patit episodis de violència de gènere, a vegades de manera inconscient, encara que després d'un seguiment aflora aquesta situació.

Taula 171

Taula resum d'algunes dades sobre els centres d'acollida i habitatges tutelats relatius a 2010 i 2014

	VT Fent camí A	VT Castelló	Casa bressol Sta. Isabel	Torreveija	Vertader	Pedreguer	VT Tyrius Immigr.	VT Fent camí B	VT Creu Roja	VT Fent Camí C	Campanar	Risc de VT Tyrius	Adorers	VT Tyrius
<b>Ocupació 2010 (%)</b>	71,98		Entre 59 i 86	81,16	89	69		84,11	80	95,54	75,83	55,36	73	62,5
<b>Ocupació 2014 (%)</b>	84,85	Obre el Nov. 2014	Entre 59 i 95	71	77	70		72,26	90	84,07	76,36	76,78	59,2	89,58
<b>Cursos d'especialització 2010</b>	7		No	9	No	4	Sí	7	No	7	8	Sí	6	Sí
<b>Cursos d'especialització 2014</b>	5		No	5	No	Laboratori 3.	Sí	5	No	5	13	Sí	15 no només VG	Sí
<b>Registre d'informació</b>	Sí CAUCE	Sí CAUCE	Sí CAUCE	Sí CAUCE	Sí CAUCE	Sí	Sí CAUCE	Sí CAUCE	Sí CAUCE	Sí CAUCE	Sí CAUCE	Sí CAUCE	Sí CAUCE	Sí CAUCE
<b>Seguiment</b>	Sí CAUCE	Sí CAUCE	Sí CAUCE	Sí CAUCE	Sí CAUCE	Sí CAUCE	Sí CAUCE	Sí CAUCE	Sí CAUCE	Sí CAUCE	Sí CAUCE	Sí CAUCE	Sí CAUCE	Sí CAUCE
<b>Roure</b>	No	No	No	No	No	No		No	No	No	No	No	No	No
<b>Protocol de roure-VioGén</b>	No	No	No	No	No	No		No	No	No	No	No	No	No
<b>Coordinació interinstitucional</b>	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí		Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
<b>Mesa de violència</b>	No	No	No	No	No	No		No	No	No	No	No	No	No
<b>Casos per VG</b>	1	2	5	0	9	5	0	3		3	14 (100%)	3	17	2

Font: elaboració pròpia.



## 10.2 Estructura i síntesi del debat conjunt

Després de les visites que realitzarem als diversos centres, considerarem oportú dur a terme una [reunió conjunta](#) amb totes les professionals per a traslladar-los les primeres conclusions d'aquest informe i compartir les inquietuds, problemes i necessitats que hi havíem detectat, amb la intenció de realitzar una posada en comú que poguera ser base de les recomanacions que cal traslladar a les diverses administracions responsables recollides en la part final de l'informe. A aquesta reunió també van ser convocades, a més de les professionals de la Universitat d'Alacant col·laboradores en l'Informe, el responsable d'Igualtat de l'Ajuntament de Petrer i representants del Col·legi d'Advocats d'Alacant i de la Plataforma Feminista d'Alacant.

Els objectius d'aquesta trobada eren:

- Realitzar una lectura conjunta de les dades demanades, tot fent un recorregut semblant al que fan les dones víctimes de violència quan decideixen buscar ajuda/denunciar la seua situació.
- Exposar les diverses situacions i/o problemàtiques comunes que es produeixen en els dispositius d'atenció i protecció.
- Debatre les possibles millores en l'atenció a les dones víctimes de violència de gènere.

Les dades demanades i les qüestions debatudes amb els equips professionals dels centres es van sintetitzar en cinc grans àrees que comprenien les qüestions més importants que havien sorgit: **detecció, protecció, menors, intervenció residencial i coordinació.**

### 10.2.1 Detecció

L'entrada principal en el sistema d'atenció i protecció de les dones víctimes de violència de gènere es realitza, com hem comprovat en capítols anteriors, a través dels centres dona 24 hores, ja siga directament de manera presencial o via telefònica. No obstant això, també hi arriben dones derivades després d'una atenció policial, des dels servicis sanitaris o des d'un servici municipal d'atenció familiar.

#### Accés

- Respecte de l'accés als centres dona 24 hores, encara que tant les Forces i Cossos de Seguretat com els jutjats tenen en compte com a recurs als centres dona 24 hores i informen la dona sobre aquells, és manifestament millorable aquesta via d'informació.
- El sistema sanitari no té normalitzada l'existència del recurs. Les derivacions són mínimes, i fins i tot existeix protocol. Des de fa un temps s'han iniciat campanyes de cribatge específiques de casos de violència de gènere que mostren la importància que els dispositius de salut apliquen els protocols de detecció de maltractaments. Moltes professionals consideren que no hi ha implicació suficient dels servicis sanitaris (per diversos motius: no es compleixen els protocols

existents, falta de personal, sobrecàrrega de treball, etc.) i només s'actua per pur voluntarisme del personal.

- Les derivacions des dels servicis municipals d'atenció familiar, per regla general, es realitzen tardanament i quan remeten les dones moltes arriben ja en fase d'urgència (ingrés a casa d'acollida, etc.). No hi ha protocols de coordinació ni de derivació entre els servicis municipals i els centres dona 24 hores.

### **Assistència lletrada i denúncia**

- En general hi ha consens en el fet que l'assistència lletrada i el torn d'ofici específic de violència de gènere són manifestament millorables, encara que també ací destaquen el voluntarisme d'aquells/es professionals que s'involucren en cada cas.
- Sobre el moment i lloc d'interposar denúncia, fins i tot amb risc de generalitzar, perquè s'és conscient que sempre hi ha excepcions, destaquen aquestes idees de denúncia i propostes de millora comunament acceptades:
  - La presa de declaració de la dona es realitza en una sala comuna, amb la qual cosa aquesta circumstància pot comportar falta de privacitat.
  - No hi ha vies específiques per a aquest tipus de denúncia ni cap preferència encara que vagen acompanyades de professionals dels centres d'acollida o dels servicis socials municipals. Quan dones víctimes de violència de gènere en localitats xicotetes han d'acudir a interposar la denúncia a una altra ciutat, encara que s'advertisca prèviament de la situació i vagen acompanyades per professionals, poden patir hores d'espera.
  - Es considera idoni establir vies específiques per a les denúncies per violència de gènere en els centres de detenció tant per a elles com per als menors en el cas en què estiguen amb ella en el moment d'interposar la denúncia.
    - Espais adequats (sales separades)
    - Preferència de pas
    - Facilitar intenció bàsica (aigua, menjar) en cas d'esperes prolongades.
  - No hi ha sensibilització ni formació especialitzada, llevat d'excepcions, per part del personal encarregat de recollir les denúncies. Es valora com molt positiva la formació especialitzada obligatòria en violència de gènere mitjançant cursos reglats impartits per professionals experts/es per a personal encarregat d'aquest tema en els centres de detenció i en la Policia Local.
  - No es recull en la denúncia l'habitualitat del maltractament amb les conseqüències posteriors que aquest «oblit» provoca.
  - No es recullen els testimonis de menors testimonis i/o víctimes del maltractament, encara que la seua edat ho permeti.
  - Des dels centres de denúncia (quarter guàrdia civil, comissàries policia, etc.) no s'anomena ben sovint als lletrats/des del torn d'ofici especialitzat en violència de gènere. Fins i tot a vegades es desanima la dona en informar-la que pot demorar-se l'arribada i si no espera poden acabar aquest tràmit més ràpidament.

- Es denuncia que ha desaparegut el Servei d'atenció a la Dona a Alacant i que encara que s'ha substituït per la Unitat Família i Dona, les condicions per a interposar les denúncies han empitjorat (sala comuna, visibilitat amb l'agressor, etc.).
- En el cas de dones estrangeres, cal afegir, a les idees ressenyades, la falta de personal de traducció. És evident la necessitat de comptar amb un servei de traducció que es persone amb immediatesa.
- En relació amb l'assistència lletrada durant la denúncia i el procés, les professionals fixen acords en les idees següents:
  - Quan les dones ja compten amb un advocat de família per procés iniciat anteriorment (divorci, separació, etc.) i succeeix un episodi de violència de gènere, ben sovint aquest intenta dissuadir-les perquè no denuncien i argumenten que això dilataria més el procés ja iniciat.
  - Exposen que sovint moltes dones víctimes de violència de gènere coneixen per primera vegada la seua lletrada/o el dia del judici.
  - Es torna a insistir que, des de les comissàries, quarters, etc. dissuadeixen les dones d'avisar les lletrades del torn d'ofici, els plantegen que tardaran, que no cal, que després ho poden arreglar, etc. Inclús en alguns casos s'expressa en la pròpia denúncia que la dona ha renunciat a aqueix dret, sense que ella siga conscient d'això.
  - L'actitud dissuasiva, per part dels centres de detenció, respecte del fet que la dona sol·licite l'assistència lletrada del torn de violència de gènere, ha produït en alguns casos una doble indefensió per a la víctima: l'agressor sí que gaudeix d'assistència lletrada del torn d'ofici, i ella i les seues filles i fills no tenen cap assistència lletrada.
  - En el cas de dones estrangeres víctimes de violència de gènere en situació d'il·legalitat, hi ha moltes lletrades i lletrats del torn d'ofici de violència de gènere que no els informen dels seus drets sobre el fet de sol·licitar la regularització, amb la qual cosa no l'exerceixen o, en el millor dels casos, es dilata en el temps, ja que les deriven a altres recursos d'assessorament (centres dona 24 hores).
  - Plantegen que han constatat que des del torn especialitzat de violència de gènere es defensa les dones víctimes de violència de gènere i els agressors, i no comprenen aquesta situació. S'afirma que el torn d'ofici especialitzat en violència de gènere del Col·legi d'Advocats de València és el mateix per a agressors que per a les víctimes.
  - Es proposa que els col·legis d'advocats establisquen criteris molt estrictes per a poder pertànyer al torn especial de violència de gènere.
  - Els col·legis d'advocats han de garantir que la formació específica en violència de gènere oferida per a pertànyer a aquest torn especialitzat complisca com a mínim els requisits següents:
    - ser obligatòria
    - estar impartida per personal qualificat
    - ser formació reglada (nombre d'hores establides)

- estar sotmesa a un control, seguiment i avaluació
  - que el torn siga només per a dones víctimes.
- Aquesta formació possibilitarà que aquests lletrats i lletrades coneguen bé i tinguen la motivació necessària per a usar tots els recursos existents (per exemple, fer recursos de reforma i aconseguir que se suspenga el judici ràpid, que només jutjaria el maltractament puntual, perquè siga jutjada l'habitualitat del maltractament).
- En relació amb aqueixa assistència lletrada i confrontant les idees exposades, les tres advocades presents, dues d'elles pertanyents al Col·legi d'Advocats d'Alacant i la tercera a la Subcomissió de Violència de Gènere del Consell general de l'Advocacia Espanyola, van traslladar les idees següents:
  - Tenen constància documental que no es requereix l'assistència lletrada des dels centres de detenció tant a la Comunitat Valenciana com en la resta d'Espanya. Que des d'aquests centres s'intenta convèncer les dones que usen sols el recurs a partir de la seua arribada al jutjat.
  - Que un mateix advocat/da pot estar en diversos torns de justícia gratuïta. Això planteja confusions com ara l'expressada en el debat sobre com és possible que un lletrat estiga defensant una víctima de violència de gènere i en un altre moment estiga defensant un agressor.
  - Que la ràtio que usa la Conselleria respecte dels advocats/des de justícia gratuïta no preveu l'especialització de violència de gènere. És una ràtio global i preveu 1 advocat/da de justícia gratuïta cada 3 assistits, si supera el 3, es concedeix un advocat/da més (Decret 29/2001, de 30 de gener, del Govern valencià, d'assistència jurídica gratuïta, modificat pel Decret 28/2003, d'1 d'abril, del Consell de la Generalitat, pel qual es modifica el Reglament d'Assistència Jurídica Gratuïta, aprovat pel Decret 29/2001, de 30 de gener, del Consell de la Generalitat). A la província d'Alacant, a tall d'exemple, només hi ha lletrats/des especialitzats en violència de gènere en assistència jurídica gratuïta a Alacant (1), Sant Vicent del Raspeig (1), Dénia (1) i Benidorm/la Vila (1).
  - Consideren que aquest criteri i la situació actual és contrària a la pròpia Llei orgànica i es reivindica des del col·legi com també des de la judicatura que es modifique el criteri actual (quantitatiu) pel qualitatiu.
  - Plantegen qüestions respecte de l'actuació de la Fiscalia:
    - Recorden que tenen l'obligació de defensar l'ordre públic i els menors
    - Que generalment mai està present en la sala durant la presa de declaració de la víctima.
    - Que solen demanar mesures estereotipades sense conèixer la víctima ni les seues famílies.
    - Mai demanen la privació de la pàtria potestat ni la suspensió dels règims de visites. S'hi aporten aquestes dades a escala estatal:
      - 0,04% privació de pàtria potestat

- 3% suspensió règim de visites.

### **Valoració del risc**

- Hi ha consens que la valoració de risc ha de revisar-se tant respecte dels criteris que fixen la valoració com en la formació del personal que ho fa. També cal revisar com aqueixa valoració passa d'un nivell a un altre i la seua temporalitat. Consideren molt preocupant que una dona ingressada en un centre de recuperació integral per risc alt/extrem passe automàticament a baix risc quan és trasllada a un altre centre de les mateixes característiques, però en una altra localitat.
- És obligatori realitzar la valoració de risc a menors i no es fa. Això implica que continuen tenint règims de visites, etc. amb el perill que comporta per a la vida dels fills/es i de les seues mares.

### **10.2.2 Protecció**

#### **Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat i ordres de protecció**

- La policia d'acompanyament és molt poca: per exemple a Alacant són 4 professionals, quasi de manera voluntària, i en un cas ni tan sols té mòbil. Hauria de dotar-se de més personal a les Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat i incidir en la formació específica.
- Hauria de preveure's l'acompanyament a la dona per a tràmits, paperassa, gestions diverses, etc. El personal dels centres ho fa, però a costa de deixar la plantilla minvada o de manera voluntària i amb riscos.
- Els protocols que dissenyen els trasllats de les dones víctimes de violència de gènere i menors no s'apliquen. Caldria complir i revisar els protocols d'acompanyament i trasllats de les dones i menors víctimes de violència de gènere, especialment en pobles i ciutats xicotets.
- Quan s'ha sol·licitat a la Policia per escrit un trasllat, finalment ho han fet (està en l'Acord interinstitucional de 2014). L'acompanyament de la Policia quan una dona viatja amb autobús/tren és manifestament millorable, perquè és acompanyada per un/a policia a la parada o estació d'eixida i n'hi ha un altre/a esperant-la a la fi del trajecte, però al llarg del viatge hi ha altres parades que l'agressor pot utilitzar. A Alacant, correspon a la Unitat Família i Dona aquesta comesa i davant de la necessària mobilització en cadascuna de les parades, sovint decideixen traslladar-les integrants de la pròpia unitat. Açò és així en el cas de centres dona 24 hores, però als centres d'acollida no se'ls facilita aquesta possibilitat, i ha de desplaçar-se la dona amb autobús o tren fins a la seua destinació, on la recull la policia —en cas de desplaçament a jutjat, pel risc existent— o el personal del centre d'acollida de destinació —en cas de trasllat de recurs. Es considera oportú preveure una figura d'acompanyament a la dona (a més de la policial per raons de seguretat) per a tràmits, papers, advocades, etc. especialment a l'inici del procés (ja siga en centre de recuperació i/o exclusió, d'emergència, etc.).

- A la ciutat de València el grup GAMMA funciona molt bé, encara que hi ha el problema dels acompanyaments a judicis o gestions als municipis d'origen de la dona fora de València, llavors han de coordinar-se amb les Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat competents en aqueix municipi, i aqueixa coordinació de vegades és poc fluida o inexistent.
- En alguns ajuntaments s'utilitza el cotxe oficial per als trasllats.
- Respecte de les ordres de protecció, aquestes es coordinen a escala provincial des de les OAVD de les tres capitals de la Comunitat Valenciana. No hi ha protocol normalitzat per a comunicar les ordres de protecció als municipis (es fa per vies informals o no es fa). Cal actualitzar els protocols de comunicació de les ordres de protecció tant als centres com als servicis socials municipals i exigir el seu compliment.

### **Teleassistència**

- Els telèfons que estan en el servici de la teleassistència no s'actualitzen. Sovint, en pulsar el botó d'aquest dispositiu, la policia a qui telefona és al Centre d'Emergències, perquè és el telèfon que va donar la dona en el moment de la denúncia, quan ja ni tan sols està en ell. S'aposta per replantejar la teleassistència, començant per l'actualització sistemàtica de les dades de la dona i dels menors víctimes de violència de gènere.

### **Ús de mòbils**

- Davant del plantejament de si és idoni que les dones usen els telèfons mòbils estant en els centres d'acollida, la resposta és que els mòbils són un instrument necessari per a moltes activitats que les dones fan (recerca de treball, cites sanitat...) i per això és discutible la restricció del seu ús. Es coincideix a recomanar-ne l'ús prudent amb amigues o exparella perquè no es detecte la seua ubicació, en especial en el cas de fills i filles. Cal mantindre l'ús dels mòbils a les dones, entés com un dret, i articular un treball específic amb elles sobre el seu maneig, la idoneïtat i el risc del seu ús.

### **Anonimat i seguretat en els centres. Protecció de dades**

- S'ingressen dones víctimes de violència de gènere en centres d'exclusió o en d'altres que no tenen prevista la protecció que, en principi, tenen els centres especialitzats en violència de gènere. Encara que no tots els centres especialitzats en violència de gènere tenen garantida la protecció i seguretat amb mitjans apropiats, ni tan sols el Centre d'Emergència d'Alacant.
- La ubicació, en general, dels centres especialitzats es dona en barris amb molts problemes, inclòs el Centre d'Emergències.
- Importància de la formació en protecció de dades i sobre com assegurar l'anonimat de les dones:
  - o Declaració a través de videoconferència perquè no se sàpiga on està la dona.
  - o Demanar l'encriptació de les dades (policia, jutjats, advocats).

- Quan s'acudeix a les oficines municipals del padró (requisit perquè les dones puguin accedir a ajudes, assistència sanitària, etc.) i se sol·licita l'encriptació de dades, se'ls obliga a empadronar-se primer i després han de passar a una altra instància a sol·licitar l'encriptació, sense saber quant temps es tarda que l'encriptació siga una realitat. Això genera molta inseguretat i por de les dones. Estructurar de forma clara un procediment d'encriptació de dades perquè aquesta es produísca en el mateix moment de la sol·licitud.
- Necessària formació respecte de l'encriptació, perquè hi ha un desconeixement important inclús en organismes com el SERVEF (quan veuen un asterisc al costat del nom de la dona no saben a què correspon).
- Alguns ajuntaments tenen el programa SIUS per a la recollida de dades, però aquesta aplicació no pot usar-se per personal alié a la funció pública (ni tan sols eventuals i/o laborals), amb la qual cosa en molts casos només hi ha una persona del servei municipal que pot usar-la, i perden utilitat i agilitat.
- Es planteja el debat de la protecció de les dones que són víctimes de violència de gènere i no denuncien i l'obligació d'arribar a elles. Articular procediments perquè aquelles dones i menors víctimes de violència de gènere que no denuncien també tinguen protecció.

### 10.2.3 Menors

A partir de Llei orgànica 8/2015, de 22 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i a l'adolescència, es considera que les i els menors:

- Són víctimes directes de violència de gènere i ha de realitzar-se, obligatòriament, una valoració de risc i dictar ordre de protecció de forma individualitzada i independent de la mare.
- Ha de realitzar-se una intervenció directa i específica amb menors.

En la reflexió que es produeix sobre els i les menors se subratllen les idees següents:

- Són les víctimes invisibles d'aquesta violència.
- Falta sensibilitat en l'atenció deguda tant des de l'advocacia, de l'advocacia i fins i tot de la fiscalia.
- No hi ha claredat en els protocols d'acompanyament a menors per part de les forces i cossos de seguretat de l'Estat.
- La reforma de la Llei en 2015 citada obliga a sol·licitar als advocats/des i a la fiscalia mesures civils per a menors, independentment del que després el/la jutge/essa decidisca. Per això es considera molt important la fonamentació de les peticions i que tot i tota menor siga examinat/da per les unitats integrals de valoració forense.
- Expressen moltes dificultats per a treballar amb menors que estan en els centres. No hi ha personal per a això i denuncien la supressió de les places d'educadores infantils.

- La figura del pare genera molta inseguretats a les pròpies dones, perquè se senten culpables de «privar» els seus fills/es d'ell. Interioritzen aqueixa culpa, arriben a pensar que han exagerat, etc. i això els produeix por al rebuig que puguin patir en el seu entorn i inclús dels seus propis fills/es.
- Entenen que, inicialment, hauria de suspendre's al pare la pàtria potestat, aquesta hauria de ser la primera mesura de protecció que caldria prendre per a afavorir la recuperació emocional del/la menor. A mitjà termini es podria plantejar l'anàlisi de cada cas de forma individualitzada. Per a treballar amb cada menor s'ha de plantejar prèviament l'anàlisi sobre què necessiten de son pare, i això passa per analitzar la unitat familiar; a partir d'ací elaborar i dissenyar la intervenció que corresponga.
- Constaten que les visites de menors amb el pare produeixen, en les primeres fases, una ruptura amb el treball que es realitza amb ells, cosa que s'agreuja si ells són víctimes directes o han viscut o han vist els maltractaments. Consideren que en tots els casos els/les menors són víctimes i el contacte amb el pare impedeix la seua recuperació emocional, la de les seues mares i posa en risc tant la mare com els i les menors.
- Les dones arriben als centres en situació de crisi i molt vulnerables, no han pogut protegir-se per trobar-se limitades i anul·lades i no tenen les eines necessàries per a cuidar-se, ni a elles, ni als seus fills i filles. El seu estat emocional, provocat per la violència de l'agressor, les ha anul·lat i desautoritzat, sovint, per a la interposició de normes i/o límits als seus fills i filles o per a prendre decisions respecte de la seua educació.
- Han de propiciar-se espais de trobada i recuperació de les seues emocions. Se'ls ha de facilitar eines per a treballar noves formes de relació tant per a ella mateixa com amb els seus fills. L'espai actual dels centres no és el propici per a això: menors amb característiques semblants, dones en igual o pitjor situació, conflictes quotidians, etc.
- En l'actualitat els jutjats i les audiències continuen considerant majoritàriament que el millor és que la/el menor continue mantenint contacte amb el pare (a pesar d'existir ja sentències del Tribunal Suprem que diuen el contrari).

En general, l'obligatorietat de l'autorització paterna en l'adopció de mesures sobre menors en casos de violència de gènere comporta la negació dels seus drets en educació, salut, etc.

## **Educació**

Pel que fa a l'àmbit de l'educació:

- Per regla general, la pàtria potestat continua sent compartida.
- En ingressar menors en els centres amb sa mare per raons de seguretat i protecció, se sol produir un canvi de centre escolar. I ben sovint aquest trasllat no coincideix amb l'inici de matriculació i sol ser una situació sobrevinguda i urgent, una circumstància que produeix diversos conflictes:



- Es necessita l'autorització del pare per a realitzar el canvi de centre escolar.
- És possible que no hi haja plaça en els col·legis pròxims al centre de recuperació i això significa un esforç afegit econòmic, necessitat d'acompanyament, etc. La Conselleria d'Educació hauria d'articular mesures excepcionals, una via preferencial i ràpida, per a mantindre obert el termini de matrícula per als menors víctimes de maltractaments durant tot el curs. I així, independentment del moment lectiu, el/la menor que ha de canviar de centre escolar per raons de seguretat i integritat física tindria garantida plaça en el centre més adequat per a ell (pròxim, educació especial, etc.).
- En el cas d'escoles infantils, si no hi ha places en les municipals, cal costejar cada mensualitat i la Conselleria no preveu aqueixa despesa. Els centres, amb gestió privada, han de traure-ho dels seus propis pressupostos. A vegades, els centres no tenen pressupostos per a aquesta finalitat, per la qual cosa les/els menors es queden sense escolaritzar i les mares tampoc poden dur a terme activitats que possibiliten la seua inserció formativa i sociolaboral. En el cas de les escoles infantils el plantejament seria semblant al vist anteriorment en els col·legis; i si aquestes depenen de l'Administració local l'Ajuntament hauria d'articular un mecanisme semblant, mantenint obert el termini de matrícula tot l'any per a menors víctimes de violència de gènere.
- Les activitats extraescolars generalment impliquen una despesa extra i no solen estar previstes tampoc en els pressupostos dels centres, amb la qual cosa normalment no poden assistir-hi (granja escola, excursions, etc.). La Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives hauria de preveure un pressupost específic, que haurien de gestionar els centres, per a activitats lúdiques i educatives, perquè la no-participació en les activitats produeix doble marginació i victimització. Els menors víctimes de violència de gènere acusen la seua situació amb problemes sobre el rendiment escolar

## **Sanitat**

- També en aquest àmbit fa falta l'autorització paterna per a nombroses intervencions o tractaments (els menors estan amb graus importants d'ansietat, depressió, etc.) així com per a compartir el cost de la medicació.
- Hi ha tallers de recuperació emocional impartits en els propis centres de recuperació i/o exclusió, en el Centre d'Emergència i en els centres dona 24 hores. Es necessita l'autorització paterna per a la seua realització. Normalment, la Conselleria envia una carta al progenitor i si hi ha discrepància es retarda el tractament i, a vegades, atesa la dilació a prendre una decisió no poden realitzar el taller. No és estrany que el pare pose entrebancs exigint una sèrie de dades, buscant pistes sobre la seua localització, posant en perill el menor, la mare i les professionals que imparteixen els tallers.

## **Punts de trobada familiar**

Es va considerar interessant abordar la relació de les dones i menors víctimes de violència de gènere, i de les professionals que els atenen, amb els PEF:

- En general, els centres, inclosos els centres dona 24 hores, no tenen contacte amb els PEF, a pesar de ser els dispositius previstos que s'haurien d'usar per a les visites amb els progenitors per part de menors víctimes de violència de gènere. Es conclou que, lamentablement, a pesar d'existir protocols, aquests no es compleixen, per això s'insisteix en determinades qüestions que se suposa que haurien d'estar fent-se ja, com ara que es desenvolupen protocols i es potencien recursos humans i materials perquè les unitats integrals de valoració forense examinen menors víctimes de violència de gènere.
- A més, es considera imprescindible articular, revisar i actualitzar protocols d'acompanyament de les Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat per a menors víctimes de violència de gènere amb ordre d'allunyament.
- Consideren que aquest recurs ha tingut una evolució perversa. De ser un lloc de trobada mitjançat per professionals, on no coincidiren la dona i l'agressor, ha esdevingut un lloc perillós i de risc per a la dona i de desestabilització de menors.
- Com normalment el jutge deixa a criteri del PEF la modificació dels règims de visita (encara que després els haja d'aprovar ell) i els informes que realitzen les professionals d'aquests punts només poden valorar el que en les visites passa sense cap altra referència, davant d'una actitud «normal» del pare no és estranya l'aprovació de més hores de contacte entre pare i menors i inclús pernoctacions; i la dona esdevé la persona problemàtica, quan l'agressor és ell. Se sol desvirtuar la paraula de la víctima, perquè es fa una valoració positiva de l'agressor únicament basant-se en la seua conducta en una situació artificial on se sap observat. Es trasllada la imatge que la víctima vol impedir el contacte dels fills/es amb el pare sense existir motius, quan açò no és així. Els informes dels PEF han esdevingut, habitualment, un talla i enganxa i s'ha desvirtuat per complet l'objectiu del recurs: el benestar del/de la menor.
- Es considera que no hauria de donar-se règim de visita als pares maltractadors dels menors ingressats en els centres, mentre el procés d'intervenció amb menors ho aconselle (almenys en una primera fase), i recordar que els drets dilucidats en aquest punt són de la persona menor d'edat i no del pare ni de la mare. La majoria de les assistents a aquesta reunió van plantejar que consideraven que inclús (segons la situació específica de cada menor) hauria de suspendre's al maltractador també la pàtria potestat, a més del règim de visites, com ja s'ha explicat, atés que es tracta de menors que estan en un centre de recuperació amb nivells màxims d'estrés (eixir de casa, veure o patir maltractaments, conviure amb altres menors i dones en condicions semblants).
- S'entén que tant la privació de la pàtria potestat com la suspensió del règim de visites de l'agressor van més enllà de les competències assumides per la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, es considera que aquesta hauria d'impulsar modificacions legislatives o, si escau, assumir la Conselleria les autoritzacions de visites ja que els/les menors estan en centres de la seua competència i és el seu deure de garantir-los la integritat física i emocional.
- Els jutges inclús dicten visites en els PEF sense tindre ni tan sols en compte els horaris d'aquests, i hi ha casos en què, a causa d'això, els intercanvis dels menors s'han de realitzar en comissaries!
- Per raons de seguretat a fi que no es detecte on es troba la seua nova residència, quan la dona abandona la localitat d'origen on s'ha interposat la denúncia, les

visites en el PEF es fixen en el lloc on es van produir els fets. Això obliga a viatjar la dona, a vegades els seus fills/es, fins al lloc, amb el que significa de perill i de «castigar» el xiquet i la mare. Hi ha vegades que, després de viatjar amb autobús hores i que el xiquet no assistisca al col·legi aqueix dia, el pare no es presenta, sense que açò tinga cap conseqüència. Però, per contra, si la dona no pot assistir a aqueixa trobada, ha d'aportar certificat de perquè no pot acudir a la cita en el PEF. Tot això com a resultat de mantindre règims de visites als progenitors agressors, la dona i fills dels quals estan ingressats per raons d'integritat física i emocional en els centres.

- Hi ha molts jutjats que, davant de la llarga llista d'espera en els PEF, reconduïxen les visites a través d'una tercera persona i, en els casos de dones estrangeres, d'una altra comunitat o que no tenen xarxa familiar, aquesta persona la pot acabar triant el maltractador o correspondre la intermediació a un veí que ni tan sols coneix el menor.
- Consideren que les visites als PEF són moments de risc per a les dones perquè ben sovint familiars i amistsats del pare amenacen la dona mentre està fora del recinte i el pare dins.
- Els PEF es neguen a donar còpia dels informes a les dones i aquestes han de demanar assistència judicial per a obtindre'ls.
- Elaborar un informe sobre el funcionament dels PEF.
- Redefinir els PEF tant en els seus objectius com en les seues funcions.
- Formació obligatòria del personal dels PEF en matèria de violència de gènere, impartida per persones expertes.
- Protocol de coordinació dels PEF amb els centres i dispositius d'atenció a les dones i menors víctimes de violència de gènere.

#### **10.2.4 Intervenció residencial**

En aquest apartat es va realitzar una valoració de les dades estadístiques aportades per la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives que hem vist en el capítol huité. En aquesta anàlisi es van plantejar dubtes respecte d'algunes dades aportades, especialment respecte dels índexs d'ocupació, la permanència de les dones en els centres de recuperació integral i els motius de les baixes en els centres:

- No es reflecteixen en les estadístiques de la Conselleria les renovacions d'estades que, en canvi, sí que s'especifiquen en les estadístiques enviades per cada centre. Es creu oportú incorporar a les dades anuals que publica la Conselleria les dades específiques (motius de baixa voluntària, etc.) que, com hem dit, sí que es reflecteixen en les estadístiques internes dels centres i que són remeses a l'Administració.
- Es va plantejar com molt important l'existència dels centres d'emergències (curta estada per definició), com a recurs que redistribueix les dones als dispositius més adequats. Només existeix a Alacant i potser això contribuïska també que les dades de Castelló i València puguen aparéixer distorsionades.
- No s'especifiquen amb detall els motius de la baixa.

- La dada que no hi ha una ocupació al 100% de les places és enganyosa perquè, si per exemple un centre té 9 places de dones i 18 de menors i estan ocupades les 9 places de dona i només tenen entre totes 9 menors, apareix que no està ocupat el centre al 100%. I, no obstant això, aqueixes places de menors lliures no poden ocupar-se ja que no hi ha plaça per a més dones.
- No obstant això, les dades proporcionades per la Conselleria quant a les curtes estades (excloent el centre d'emergències) sí que reflecteixen la realitat, ja que moltes dones se'n van del recurs perquè els resulta molt dur o incòmode viure en un centre amb horaris restringits, mesures estrictes, conflictes de convivència, etc. No s'hi adapten i es produeixen eixides sobtades amb amigues i/o familiars, eixides precàries i inclús algunes, no poques, tornen a reprendre la relació amb l'agressor. No obstant això, cal matisar aquesta idea, perquè ens trobem, és clar, davant de centres oberts, evidentment amb uns horaris i normes que permeten la convivència de diversos nuclis familiars. La normativa és necessària i es flexibilitza segons el cas.
- La majoria de les baixes voluntàries es produeixen quan la dona ha demanat l'ingrés per a «donar un escarment a l'agressor», sabent que retornarà amb ell, o quan sol·licita la plaça, però no té clara la decisió de ruptura i acaba tornant-hi. També, de vegades, perquè compten amb suports socials o familiars que a mitjà termini poden acollir-la o recolzar-la.
- El fet de sol·licitar la baixa voluntària a causa de la normativa o els horaris dels centres és una cosa prou residual, més aviat relacionada amb casos de dones que no tenen pautes, hàbits i normes, i no s'adapten a una convivència normalitzada. Les eixides sobtades de les dones no solen estar motivades per unes mesures estrictes ni a un sistema normatiu per se. De vegades és pel fet que són dones autònomes o amb xarxes que es reorganitzen; i ixen del centre pel fet que l'ingrés es va produir en un moment de crisi i perillositat. Unes altres vegades, la majoria, es tracta de dones que procedeixen d'entorns molt desestructurats i per això un sistema «estructurat» i normatiu les desborda; o s'espanten quan s'aborda el tema de menors en el cas de negligències greus i s'intenta intervindre-hi. Açò els crea desconfiança envers l'equip perquè pensen que es poden prendre mesures administratives respecte dels fills/es en qüestionar-se la seua criança.
- Altres vegades, tornen amb l'agressor perquè la decisió de ruptura no era forta i al·leguen que se'n van per problemes de convivència o per les normes, i així justifiquen la seua eixida del centre.
- Hi ha moltes dificultats des dels centres per a proporcionar eixides (ocupació, habitatge) a les dones, el que habitualment es realitza amb agilitat durant el primer mes és alguna tramitació jurídica necessària i les ajudes econòmiques, etc., però a continuació el temps transcorre lent i no observen millores en la seua situació. És complicat aconseguir una eixida autònoma i estable, amb treballs precaris o ajudes temporals, en el cas de les dones soles, la majoria molt dependents, amb un/a o més menors a càrrec seu. Les dones perceben la situació com molt injusta ja que elles estan «tancades» i l'agressor al seu domicili, fent vida normal.
- Són molts els aspectes que es treballen durant l'estada, començant per la recuperació emocional (que comporta intervenció a mitjà/llarg termini), aspecte relacionats amb la recuperació física de la dona i les i els menors (salut), inserció sociolaboral, formació, recuperació de marentalitat positiva, organització del temps lliure, oci i un llarguíssim etcètera.

- Caldria dotar els centres de recuperació integral així com el d'emergència de personal qualificat per a treballar en l'àmbit emocional i d'autoestima amb menors víctimes de violència de gènere que viuen en els centres. És interessant facilitar espais de trobada entre les dones i els seus fills i filles per a recuperar els llaços emocionals deteriorats per la violència.
- Es requereixen convenis d'ocupació i habitatge protegit, claus en l'eixida òptima de les dones dels centres. Ja vam veure que són les dues qüestions que més determinen la seua reintegració social. Les dones que romanen molt de temps en els centres acaben convertint-se en dones institucionalitzades i aqueix no és l'objectiu dels centres. L'Administració no concedeix habitatges a les dones víctimes de violència de gènere (per exemple, en 20 anys de funcionament del Centre d'Emergència només se li n'han oferit 2) i les que s'ofereixen no compleixen els mínims requisits d'habitabilitat, estant ubicades en llocs marginals amb elevades xifres de delinqüència.

S'hi va abordar l'incompliment de les tipologies de centre que té la normativa autonòmica per a atendre i protegir les dones víctimes de violència de gènere, destacant-hi la necessitat d'estendre la xarxa de centres d'emergència a València i a Castelló. En aquests centres d'emergències seria imprescindible:

- Dotar de personal suficient i qualificat per a treballar tant amb les dones com amb menors. Es reivindica la figura de psicòloga infantil.
- Derivació immediata de les dones amb problemes de salut mental i/o addiccions a centres específics per a atendre aquesta patologia (açò es planteja en la situació actual per a qualsevol dels centres siguen específics o d'exclusió en què ingressen dones víctimes de violència de gènere). Es considera molt necessari comptar amb recursos específics per a aquestes dones. Des dels centres d'emergència serien derivades a centres idonis i no ingressarien en centres o habitatges que no estan preparats ni són adequats per la seua tipologia, estructura i funcionament. Aquests centres específics haurien de comptar a més amb personal específic no sols en atenció a dones amb addiccions i amb malalties mentals sinó també en violència de gènere.
- Els temes de salut mental i/o addiccions, de falta d'oferta d'habitatge, falta d'inserció laboral, etc. són comuns a tots els centres tant si són de recuperació, emergències com d'exclusió.

### **10.2.5 Coordinació**

#### **Sistemes de registre**

Hi ha diversos sistemes de registre i control dels casos de dones víctimes de violència de gènere i de les seues circumstàncies (expedients) sense que existisca, segons s'indica a les treballadores d'aquests recursos específics, possibilitat d'accés de tot el personal a tots els sistemes, ni possibilitat de consultar determinades dades relatives a la situació dels expedients de les dones víctimes de violència de gènere.

- Sistema ROURE

- Eina dissenyada per la Conselleria per a gestió d'expedients i només poden utilitzar-la els centres dona 24 hores.
  - Aquest sistema centralitza la informació de les dones víctimes de violència de gènere i de menors. Es porta utilitzant des de l'any 2011.
  - No poden entrar en el sistema ROURE ni els centres de recuperació, ni emergències ni les OAVD. Se suposava que estava pensat per a la centralització de tots aquests dispositius, però no és així, encara que tinguen el seu apartat en el programa.
  - La Policia tampoc pot entrar-hi.
  - No hi ha dades de menors considerats víctimes de violència de gènere.
- Sistema CAUCE
- Base de dades utilitzada pels centres d'exclusió social, en la qual també s'aporten les dades d'intervenció i de seguiment de les dones víctimes de violència de gènere que hi ingressen.
  - Si la dona canvia de centre i es trasllada a un altre, el nou centre no pot accedir i recollir les dades aportades anteriorment. Aquesta disfuncionalitat provoca que quan uns centres sol·liciten dades d'altres a la Conselleria, aquesta ha de reclamar-les cada vegada, telefònicament.
  - Quan arriba una dona a un centre, la coordinació es realitza telefònicament i a través de la Comissió de Coordinació.
  - En el Centre d'Emergència el sistema de registre és propi, elaborat pel centre, i les dades s'aboquen al sistema CAUCE:
    - Es recull la informació telefònicament dels diversos centres i dels servicis socials municipals, si s'escau.
    - Quan tenen les dades es recopilen, s'envien a Conselleria i es fa una sol·licitud perquè convoque reunió de valoració dels organismes implicats i la Direcció Territorial decideix.
- Sistema VioGén
- És el registre de seguiment de risc policial, però no totes les unitats hi estan adscrites. S'hi van incorporant segons la signatura de convenis.
  - Els centres dona 24 hores hi accedeixen (recentment) i han realitzat un curs específic per a manejar-lo. No obstant això, les professionals no accedeixen a tota la informació i es necessita l'autorització de la dona per a això: si no es té l'autorització no poden conèixer el nivell de risc i si el cas està actiu o no.
  - Poden abocar tota la informació que consideren rellevant.
  - Per a entrar des dels centres dona 24 hores al sistema, les dones han de tindre ordre de protecció, però altres centres no poden accedir a VioGén encara que hi residisquen dones amb aquesta ordre.
  - El Centre d'Emergència no pot accedir a VioGén.

- Des de la resta de centres han d'aconseguir l'autorització de les dones, aquesta se'ls passa als centres dona 24 hores perquè accedisquen a les dades i des d'ací se'ls informa.
- Sistema SIUS
  - És el sistema de registre dels municipis i té un apartat de violència de gènere, però atés que només els funcionaris/àries públics poden accedir al sistema hi ha moltes dificultats per a omplir aquest apartat, perquè molts treballadors/es municipals en l'àrea de servicis socials municipals no són funcionaris i, a més, hi ha reticències a fer-ho.
  - Aquesta situació comporta que finalment utilitzen una aplicació pròpia.
  - Es valora com a necessari el replantejament del sistema de registre municipal, tot facilitant l'accés a determinades dades de les dones dels seus municipis.
- Per tant, cal realitzar un replantejament dels sistemes de registre de les dades relatives a les dones víctimes de violència de gènere perquè s'hi accedisca amb eficiència des de tots els centres que les acullen.
- En relació amb la coordinació dels centres amb l'àmbit judicial, denuncien que moltes vegades es continue utilitzant com a mitjà el fax (per falta de noves tecnologies activades en molts jutjats) i això dificulta la comunicació i produeix greus perjudicis a les dones. De fet, en no poques ocasions se suspenen judicis i la suspensió no es notifica degudament, fet que provoca que la dona es desplaça inútilment. A més, el jutjat es resisteix a realitzar un justificant a la dona que indique la suspensió del judici.

### **Telèfon 24 hores**

- Està centralitzat en el Centre Dona 24 Hores de València. D'ací es deriva al Centre Dona 24 Hores que corresponga, i s'inicia la intervenció amb la dona. A través del Sistema ROURE tots els centres dona 24 hores i el Centre Dona de Dénia tenen accés immediat a l'expedient de la dona.

### **Les oficines d'atenció a les víctimes del delictes i les ordres de protecció**

- No es compleix el protocol establert d'enviar la relació d'ordres de protecció als centres dona 24 hores, excepte en alguns casos, i tampoc se'ls avisa quan aquesta ordre cessa.
- Per tant, s'aposta per un protocol sobre les comunicacions d'altres i baixes de les ordres de protecció als centres així com a qui corresponga en l'àmbit municipal.
- La majoria d'ajuntaments no tenen cap contacte ni coordinació amb les OAVD.
- En alguns municipis la Guàrdia Civil coordina les ordres i avisa als centres on estan les dones.

- És necessària una coordinació real amb les OAVD de tots els centres i els servicis municipals de la zona on estiguen ubicades.
- Alguns centres sí que mantenen coordinació amb les OAVD, però els protocols de comunicació són poc precisos o desconeguts.

### **10.3 Tres temes per a una discussió**

Després de la revisió de les anteriors qüestions es van produir les següents reflexions sobre tres aspectes molt puntuals que no ens resistim a recollir i les idees principals de les quals extraïem resumidament:

#### **1. Són aquests recursos els adequats per a totes les dones?**

De les dades sociodemogràfiques ja vistes i de la realitat constatada tant en les memòries de la Conselleria, com en l'elaboració d'aquest propi informe al llarg de les visites als recursos i a través de les reunions amb els seus responsables, podríem distingir dos tipus de dones víctimes de violència de gènere:

- Aquelles que es dirigeixen a demanar informació i ajuda als dispositius ambulatoris, siguen específics o no de violència de gènere, com ara centres dona 24 hores, servicis socials i inclús servicis sanitaris.
- Aquelles que, per a garantir la seua integritat física (i emocional), passen a residir en centres dependents de l'Administració, ja siguen específics en violència o no (centres de recuperació, centres d'exclusió, habitatges tutelats, cases d'acollida).

Les dones que componen el primer grup són les grans oblidades. Són dones de molt diversa situació socioeconòmica i el seu perfil mitjà dista molt del vist respecte de les usuàries dels centres residencials. Perceben que el sistema de protecció i les ajudes estan bàsicament dirigits a activar-se només en el moment que s'interpose una denúncia o abandonen el seu domicili, tenen la sensació de restar desamparades per l'Administració i només el voluntarisme de les professionals que treballen en aqueixos dispositius ambulatoris més pròxims possibilita que puguin fer seguiment, tallers i establisquen llaços d'ajuda amb elles en una situació vital molt complexa.

#### **2. La denúncia ha de ser el botó d'activació dels mecanismes de protecció i de les ajudes a les dones i menors víctimes de violència de gènere?**

La majoria de les professionals assistents a aquesta trobada van coincidir que la denúncia no hauria de ser l'única porta d'entrada per a rebre protecció i ajudes.

Tant aquelles que tenen recursos econòmics com aquelles que no en tenen, les qui posseeixen xarxa familiar com les qui no, totes tenen dependència emocional i pateixen els estralls de la violència en les seues vides, per això, independentment de la classe social a què pertanguen i atés que han fet un primer pas en la recerca d'ajuda (Centre Dona 24



Hores, servicis socials, sistema de salut, etc.), haurien d'accedir al sistema integral de protecció.

En el cas de dones amb independència econòmica, però no emocional i/o amb xarxa familiar, aqueixes ajudes no haurien de consistir en ajudes econòmiques sinó a articular l'accés a tallers i altres iniciatives relacionades amb l'autoestima i la seua pròpia atenció i la dels seus fills menors; així com amb l'activació de «coneixement de la situació» per part de servicis socials i/o de salut, i «una certa vigilància», si fóra el cas. A aquesta situació responia l'anterior reflexió en part.

En el cas de les dones sense independència econòmica, a més dels recursos de recuperació emocional i de la vigilància descrita en el paràgraf anterior, haurien de poder accedir a les ajudes econòmiques, escolars, d'habitatge, etc.

Per tant la conclusió és que, tot i ser la denúncia important i necessària, caldria articular un mecanisme, amb criteris clars, condicions i procediments perquè les dones que no interposen denúncies puguen accedir a determinats recursos de suport econòmic i/o emocional.

Es va plantejar que si les dones iniciaren el procés de reconeixement de ser víctimes de violència de gènere acompanyades des del respecte al procés personal, la interposició de la denúncia seria una realitat i correspondria a una decisió realitzada des d'una posició de major fortalesa emocional i personal.

### **3. Diferenciació en els servicis de règim residencial entre els centres de recuperació integral de violència de gènere i els d'exclusió social**

Després dels estudis realitzats i les reunions mantingudes constatem que les dades sociodemogràfiques de les dones ingressades en ambdós tipus de centres són semblants:

- Dones amb baixa qualificació
- Sense recursos econòmics (dependència econòmica)
- Sense xarxa familiar
- Majoritàriament acompanyades de menors.

I un alt percentatge de dones que arriba als centres d'exclusió arrossegueu amb si, a més de l'exclusió, violència de gènere, conscientment o inconscientment, que acaba aflorant.

Es planteja per part de les treballadores que en les dues tipologies residencials s'ha de treballar la violència de gènere en totes les dones.

La resta de treballs i tallers (nivells de treball en hàbits, higiene, tracte amb els fills/es, etc.) que cal desenvolupar amb les dones dels dos tipus de centres no difereixen substancialment d'unes a altres.

L'única diferenciació entre les dones que resideixen en els centres de recuperació i les dones de centres d'exclusió és la consciència i percepció del risc que corren. Un aspecte diferenciador importantíssim, però que només es donaria respecte d'aquelles que estan en

una situació d'exclusió i no han viscut violència de gènere. En tot cas, atesa la vulnerabilitat que pateixen per la seua situació socioeconòmica, cal treballar també amb elles sobre aquesta violència.

És importantíssim per al treball integral amb totes les dones abordar aquest problema, perquè unes parteixen d'un lloc de patiment i unes altres ni tan sols han arribat encara a prendre consciència del possible maltractament.

## **11 Recomanacions i suggeriments a les diverses administracions**

En virtut de l'article 29 de la Llei de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de desembre, del Síndic de Greuges, conclourem aquesta investigació realitzada a l'empara de la queixa d'ofici núm. 201600516 amb unes recomanacions i suggeriments a les diverses administracions involucrades en l'atenció i la protecció a les dones víctimes de violència de gènere.

Atés que aquest informe ha incidit especialment en l'estudi dels recursos i servicis que a la Comunitat Valenciana existeixen a disposició d'aquestes dones, les recomanacions que efectuem van dirigides principalment a les diverses conselleries de la Generalitat.

### **11.1 Suggeriments a la Delegació Especial del Govern contra la Violència sobre la Dona.**

Encara que els actes administratius i la legislació del Govern central escapen de l'esfera d'actuació del Síndic de Greuges, hem considerat oportú fer alguns suggeriments bàsics a la Delegació Especial del Govern contra la Violència sobre la Dona perquè actue, si ho considera oportú, en el sentit que indiquem. Aquest informe serà remès a la Delegació del Govern d'Espanya a la Comunitat Valenciana i a les seues tres subdelegacions, i n'enviarem còpia a l'Oficina del Defensor del Poble perquè trasllade, si ho considera oportú, aquests suggeriments al Govern d'Espanya.

Els suggeriments que fem a la Delegació Especial del Govern contra la Violència sobre la Dona són:

- 1.-** Que, en coordinació amb la fiscal contra la Violència sobre la Dona, propose al Govern central la modificació legislativa oportuna, tot adequant la definició de violència sobre la dona a la dels organismes internacionals i normatives autonòmiques referits en aquest informe, incloent-hi el tràfic de dones i xiquetes en la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere.
- 2.-** Que en coordinació amb la fiscal contra la Violència sobre la Dona propose al Govern central la modificació de l'article 23 de la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere, en la línia d'introduir altres criteris, exempts del caràcter d'excepcionalitat, d'acreditació de la situació de violència, en consonància amb el que estableixen ja altres normatives d'àmbit autonòmic.
- 3.-** Que es modifique el Reial decret 1452/2005, de 2 de desembre, pel qual es regula l'ajuda econòmica establida en l'article 27 de l'esmentada Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, i s'hi establisquen clarament les incompatibilitats i es milloren els mecanismes de control i seguiment d'aquestes ajudes entre les administracions amb competències en la seua tramitació.

4.- Que, quan es dicte ordre de protecció per a la dona víctima de violència de gènere, aquesta s'estenga a les filles i fills menors a càrrec seu si no s'hi ha dictat ordre de protecció expressa.

5.- Que s'insti l'oportuna reforma legal perquè, després de dictar-se ordre de protecció a les i els menors, se suspenga automàticament la pàtria potestat al progenitor violent i s'establisca un protocol de seguiment i control específic, amb la finalitat de garantir la seguretat i el benestar de les persones menors d'edat.

6.- Que s'establisquen drets econòmics d'orfanat per a les i els menors orfes com a conseqüència del delicte dolós d'homicidi de la mare en qualsevol de les seues formes, per violència de gènere inclús quan els progenitors no foren titulars o beneficiaris de la Seguretat Social.

7.- Que es recolzen amb prestacions econòmiques reforçades els casos d'acolliment familiar de menors víctimes de violència de gènere amb necessitats especials.

8.- Que s'actualitzen els àmbits d'anàlisi existents en el Portal Estadístic de l'Observatori de Gènere i s'hi incorporen, entre d'altres, els relatius a les i els menors víctimes de violència de gènere, en desplegament del Conveni del Consell d'Europa sobre prevenció i lluita contra la violència contra les dones i la violència domèstica (Conveni d'Istanbul) ratificat per Espanya al juny de 2014 i que va entrar en vigor a Espanya l'1 d'agost de 2014.

9.- Que es publiquen en el Portal Estadístic de l'Observatori de Gènere les sentències fermes per maltractament amb l'objectiu de reforçar la prevenció i la repulsa social cap als homes que exerceixen violència contra les dones, s'establisquen les reformes necessàries per a això, especialment les relatives a la Llei de protecció de dades.

10.- . Que s'impulse una major coordinació entre les Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat, Policia Autònoma i Policia Local per a garantir la seguretat de dones i homes menors víctimes de violència de gènere en els trasllats, desplaçaments i visites previstes anticipadament.

## **11.2 Recomanacions a la Generalitat Valenciana**

### **11.2.1 Presidència**

11.- Que s'impulse de forma expressa el Pacte Social de prevenció de violència sobre la dona en compliment de l'article 29 de la Llei 7/2012, de 23 de novembre, de la Generalitat, integral contra la violència sobre la dona en l'àmbit de la Comunitat Valenciana.

12.- Que s'avalue l'Acord Interinstitucional pel qual s'aprova el Protocol per a la coordinació de les actuacions en matèria de violència de gènere a la Comunitat Valenciana signat al novembre de 2014.

13.- Que s'elabore i s'aprove, amb la participació de tots els actors implicats, un nou acord interinstitucional i un protocol d'actuació, en la línia amb allò que s'ha assenyalat

en l'article 32 de la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere, en el qual es dissenye un espai de participació per al moviment associatiu de dones i ONG que treballen contra la violència de gènere així com de les víctimes mateixes (dones i menors).

**14.-** Que l'Institut Valencià de Seguretat i Emergències, en coordinació amb la resta d'administracions implicades, impulse protocols relatius a l'acompanyament de les dones i menors per part de la Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat i especifique de manera precisa la seua dimensió i el seu abast (fins al centre escolar; fins a la parada de l'autobús i/o durant el trajecte; entre localitats i províncies, etc.).

**15.-** Que l'Institut Valencià de Seguretat i Emergències, en coordinació amb la resta d'administracions implicades, impulse jornades i/o cursos sobre bones pràctiques sobre l'estimació de valoració policial de risc (Instrucció 7/2016 de la Secretaria d'Estat de Seguretat).

### **11.2.2 Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació**

**16.-** Que es realitze una enquesta monogràfica sobre la percepció de la població de la Comunitat Valenciana entorn de les causes i les conseqüències de la violència de gènere i sobre la valoració de les mesures posades en marxa pels poders públics per a eradicar aquesta forma de violència.

**17.-** Que s'establisquen els mecanismes necessaris perquè les dades i actuacions de conselleries i organismes públics amb programes i/o plans específics en relació amb la violència de gènere, estiguen disponibles i actualitzades en les corresponents pàgines web oficials o, si escau, en una web específica per a això, sense dilacions injustificades.

### **11.2.3 Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural**

**18.-** Que s'elabore el Pla per a la promoció de les dones del medi rural a la Comunitat Valenciana, en coordinació amb l'Institut Valencià de les Dones i per la Igualtat de Gènere, que preveja accions relatives a la prevenció integral contra la violència de gènere en consonància amb El Pla per a la promoció de les dones del medi rural (2015-2018) del Ministeri de Sanitat, Servicis Socials i Igualtat.

### **11.2.4 Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública**

**19.-** Que, en coordinació amb la Conselleria de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques, s'implante l'Informe Mèdic Presumpta Violència de Gènere (IMPVG) en línia de manera que en temps quasi real, si fóra el cas, el jutjat active el protocol corresponent.

**20.-** Que, en coordinació amb la Conselleria de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques, quan es produeix una agressió de violència de gènere i les Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat actuen en auxili de la dona i/o menors i els acompanyen als servicis mèdics, s'articule un procediment pel qual

el personal facultatiu pugui lliurar l'informe a la policia a fi que l'atestat es complete al més aviat possible i s'adopten respecte d'això instruccions clares per part de l'administració sanitària per a evitar problemes posteriors al personal sanitari.

Aquestes dues recomanacions anteriors tenen una significació concreta en l'informe jurídic sobre determinats aspectes de l'abast del deure de col·laboració del personal sanitari amb les forces de seguretat, quan és requerit per a proporcionar informació sobre pacients abans de la intervenció judicial, realitzat per l'Advocacia General de la Generalitat amb data 18/11/2015.

**21.-** Que s'implante la targeta sanitària amb el distintiu «AA» (accessibilitat i acompanyament) per a les dones i menors víctimes de violència de gènere, en el marc del Protocol d'Atenció Sanitària de la Violència de Gènere.

**22.-** Que es millore la coordinació amb la resta d'administracions públiques que intervenen en l'àrea, en particular amb l'Institut Valencià de les Dones i per la Igualtat de Gènere en els aspectes relatius a la derivació, atenció i seguiment dels casos positius de violència de gènere detectats en els centres sanitaris.

**23.-** Que es detalle la recollida de dades relatives a dones lesionades greus que han necessitat ingrés hospitalari com a conseqüència de la violència de gènere, incloent-hi un apartat estadístic específic.

**24.-** Que s'establisquen protocols específics per a les dones víctimes de violència de gènere amb trastorns addictius, en consonància amb l' Estratègia Nacional d'Acció sobre Drogues 2009– 2016 i l'Estratègia Europea en matèria de lluita contra la droga 2013-2020.

### **11.2.5 Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball**

**25.-** Que s'incloga expressament en les línies d'actuació dels plans estratègics de subvencions del SERVEF a les dones víctimes de violència de gènere com a col·lectiu destinatari/participants, sobre el qual es desitja impactar en termes d'ocupabilitat a través de l'execució de l'ajuda.

**26.-** Que es revisen i s'avaluen els programes de formació i/o inserció laboral i en què es consideren les dones víctimes de violència de gènere com d'inscripció preferent.

**27.-** Que s'establisquen mecanismes de coordinació específica entre les tutores especialitzades per a atendre dones víctimes de violència de gènere dels centres del SERVEF i les responsables dels centres d'atenció integral i/o d'exclusió social.

### **11.2.6 Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic**

**28.-** Que es duguen a terme campanyes de publicitat i difusió específiques en coordinació amb altres administracions públiques i/o institucions implicades per a facilitar l'accés als beneficis fiscals específics per a les dones i menors víctimes de violència de gènere i les seues famílies.

### **11.2.7 Conselleria d'Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori**

29.- Que els habitatges destinats a les dones víctimes de violència de gènere en compliment de la normativa vigent tinguen les condicions d'entorn i habilitat que garantisquen la integració i seguretat d'elles i dels seus fills i filles.

### **11.2.8 Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esports**

30.- Que els principis coeducatius del sistema escolar valencià en matèria d'igualtat entre dones i homes prevegen, com a element fonamental, l'eradicació de la violència de gènere.

31.- Que s'establisquen mecanismes àgils per a garantir durant tot el curs escolar places en les escoles infantils sostingudes amb fons públics que permeten l'accés de les i els menors víctimes de violència de gènere a aquestes de manera immediata.

32.- Que en el Consell Escolar Valencià, entre les persones representants per part de la Generalitat Valenciana, es designe una persona experta en matèria de violència de gènere i igualtat.

33.- Que el Consell Escolar Valencià elabore un informe sobre els micromasclismes existents en les aules, amb l'objectiu d'implementar accions i/o iniciatives per a la seua eradicació.

34.- Que les persones que ostenten la coordinació d'igualtat en els centres educatius tinguen formació en violència de gènere i disposen d'un protocol específic per a detectar els casos de violència de gènere entre l'alumnat incloent-hi l'itinerari de tramitació i derivació d'aquests.

35.- Que en l'àmbit universitari, es promoga la realització d'informes i estudis específics sobre el tema, a través de jornades i/o seminaris sobre violència de gènere.

### **11.2.9 Conselleria de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques**

36.- Que s'aprove un calendari d'actuacions per a l'adequació dels edificis judicials, la finalitat del qual siga garantir la seguretat i intimitat a les dones i menors víctimes de violència de gènere.

37.- Que s'establisquen de manera expressa, en el marc de l'assistència jurídica gratuïta les guàrdies corresponents al torn especialitzat de violència de gènere.

38.- Que en els tres col·legis oficials d'advocats de la Comunitat Valenciana es referme el criteri d'actuació en relació al torn de violència de gènere, perquè aquest servici es destine únicament a l'atenció de dones i menors víctimes de maltractaments, totalment incompatible amb l'atenció a agressors, en compliment del que preveu la LO 1/2004 i la Llei 7/12 de la Generalitat Valenciana.

39.- Que, per al cos de lletrats/des que opten a formar part del torn d'ofici de violència de gènere dels col·legis oficials d'advocats de la CV, es concreten mesures de seguiment en relació amb el compliment dels requisits d'especialització en violència de gènere, a

través de cursos reglats impartits per persones expertes acreditades a aquest efecte, amb formació no sols en l'estricta àmbit del coneixement jurídic, sinó també en l'atenció integral a la víctimes, en consonància amb la Directiva 2012/29/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 25 d'octubre de 2012, per la qual s'estableixen normes mínimes sobre els drets, el suport i la protecció de les víctimes de delictes, i per la qual se substitueix la Decisió marc 2001/220/JAI del Consell així com amb la Resolució del Parlament Europeu, de 3 de febrer de 2016, sobre la nova estratègia per a la igualtat de gènere i els drets de les dones a Europa després de 2015.

**40.-** Que es promoga la presència del Ministeri Fiscal en la primera declaració judicial de la víctima per a transmetre relació de confiança amb aquesta i al seu torn garantir que s'incidisca en aspectes com ara l'habitualitat, si és el cas, de la violència suportada, amb l'objectiu que les mesures judicials que s'adopten s'ajusten millor al cas concret i, en especial, a l'assegurament de la protecció efectiva de menors i dones víctimes de violència de gènere.

**41.-** Que es mantinga i, si és el cas, s'amplie la Xarxa d'Oficines d'Atenció a les Víctimes del Delicte (OAVD).

**42.-** Que es garantisca en el personal de les OAVD, a més de la titulació professional prevista, la formació específica en violència de gènere, en consonància amb la normativa europea citada anteriorment.

**43.-** Que les tres Oficines d'Atenció a les Víctimes del Delicte d'àmbit provincial, coordinadores de les odres de protecció de les dones i menors víctimes de violència de gènere, articulen amb caràcter urgent protocols de funcionament i de coordinació reals i efectius, tant amb òrgans i servicis existents amb competències en assistència i protecció d'aquestes, com amb les entitats i agents implicats en el procés d'atenció i protecció a les víctimes, incloent-hi de forma preferent els d'àmbit municipal (servicis socials i policia local) en compliment d'allò que s'ha previst per la LO 1/2004 i en l'Acord Interinstitucional pel qual s'aprova el Protocol per a la coordinació de les actuacions en matèria de violència de gènere a la Comunitat Valenciana de 2014.

**44.-** Que es dote de mitjans humans i materials les Unitats Integrals de Valoració Forense.

**45.-** Que es revise i s'implemente el Protocol d'Actuació per a les dones i menors víctimes de violència de gènere en totes les Unitats de Valoració Integral de la Comunitat Valenciana.

**46.-** Que es promoga l'adequació de l'aplicació informàtica MELVA per a poder conèixer les dades específiques referents als informes realitzats a les dones i menors víctimes de violència de gènere.

**47.-** Que es cree la Unitat Integral de Valoració Forense a Castelló i es dote de personal humà i de recursos materials, si no existira en la data de publicació d'aquest informe.

**48.-** Que es realitze, en col·laboració amb la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, un estudi sobre les mesures adoptades judicialment relatives a la pàtria potestat i custòdia compartida dels menors atesos i/o ingressats en els Centres de la Xarxa d'Atenció Social Integral.



### **11.2.10 Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives**

**49.-** Que es creen dos Centres d'Emergència, un a València i un altre a Castelló, específics i independents.

**50.-** Que es desenvolupe una xarxa d'habitatges tutelats integrada en el marc de la xarxa assistencial pública per a atendre les dones víctimes de violència de gènere.

**51.-** Que s'avalue l'experiència del Centre Dona Dénia i, si és el cas, s'estenga aquest tipus de centre en altres comarques, començant per les més allunyades de les capitals de província.

**52.-** Que es revise el nombre màxim de places (comptabilitzant-se dones i menors) per recurs residencial, i s'adeqüe al nombre considerat idoni per a aquest tipus de dispositius (20) en consonància amb experiències sobre bones pràctiques en el treball amb dones i menors víctimes de violència de gènere i les recomanacions d'organismes internacionals.

**53.-** Que s'adeqüen les plantilles de treballadores i treballadors en els centres a les seues necessitats reals sobre la base de les recomanacions que sobre ràtio de personal han elaborat organismes internacionals.

**54.-** Que es revise la plantilla professional de tots els centres residencials per a incorporar-hi la figura d'educador/a i psicòleg/a infantil en el treball amb menors.

**55.-** Que es revise la plantilla professional dels centres residencials i s'estudie la possibilitat d'incloure el perfil d'advocat/da, compartit entre diversos centres.

**56.-** Que es preveja en els centres residencials una «figura d'acompanyament» a la dona (a més de la policial per raons de seguretat) per a tràmits, paperams, gestions, etc., que sempre han de realitzar les dones usuàries en les primeres setmanes de la seua estada en els centres.

**57.-** Que, juntament amb la titulació professional específica exigida al personal en els centres residencials, es garantisca la formació específica en violència de gènere, en consonància amb l'Estratègia de la UE per a la igualtat entre dones i homes després de 2015.

**58.-** Que s'ajuste en els centres residencials el cost de la plaça ocupada per una dona així com el de plaça ocupada per un menor, adequant-los a les necessitats de despesa real en l'actualitat.

**59.-** Que es faça extensiu el criteri de pagament per plaça no ocupada, que s'aplica als centres de la xarxa assistencial a dones víctimes de violència de gènere, al Centre d'Emergència d'Alacant, fent-lo extensible a la resta de Centres d'Emergència que siguen creats ja que en l'actualitat no es paga res per plaça no ocupada en aquests últims.

**60.-** Que, en relació amb la situació del personal de tots els centres i recursos residencials específics i/o d'exclusió social per a dones i menors, s'impulse a curt termini la seua adscripció al conveni d'àmbit autonòmic denominat Per a Empreses d'Atenció Especialitzada en l'àmbit de la Família, la Infància i la Joventut, atés que es treballa amb famílies monomarentals i s'atén menors i joves des de 0 a 17 anys. A mitjà termini recomanem que es negocie un conveni col·lectiu específic per a les treballadores i

treballadors que conformen la plantilla de la xarxa d'atenció a dones i menors víctimes de violència de gènere (centres 24h, emergències, integrals i/o exclusió social).

**61.-** Que es revisen els protocols d'actuació utilitzats en els diferents centres d'atenció integral residencial i/o d'exclusió social amb la finalitat d'actualitzar-los i elaborar, amb la participació dels equips professionals dels centres, el Pla d'Atenció Individualitzat per a les dones i menors víctimes de violència de gènere ateses en aquests dispositius.

**62.-** Que s'establisquen de forma prioritària programes d'intervenció relacionats amb l'autoestima i empoderament de les dones i menors usuaris/àries dels centres residencials, així com l'accés efectiu a les ajudes específiques existents per a pal·liar la precarietat (ajuda d'emergència, habitatge, ocupació, prestacions, etc.) atés que la majoria de les persones usuàries d'aquests recursos presenten perfils d'exclusió.

**63.-** Que s'oferisquen programes de formació permanent sobre violència de gènere en dones i menors als equips professionals que treballen en centres assistencials, residencials i/o d'exclusió.

**64.-** Que es revisen els reglaments de règim intern dels centres pel que fa als incompliments del reglament de règim intern per part de les dones usuàries.

**65.-** Que es garantisca la coordinació entre els distints dispositius que atenen a dones i menors víctimes de violència de gènere, establint vies d'accés i integració de les diferents eines informàtiques existents en l'actualitat que recullen dades relatives a les dones i menors víctimes de violència de gènere (ROURE/VioGén/CAUCE/SIUS), tot això en el marc de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (LOPD), així com en el Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre.

**66.-** Que s'elabore una norma única i actualitzada reguladora de les condicions que han de complir els programes, centres i servicis en què són ateses les dones i menors víctimes de violència de gènere en allò relatiu tant a les condicions d'habitabilitat com a les plantilles de personal.

**67.-** Que s'implementen mecanismes per a conèixer el nivell de satisfacció tant d'usuàries com de professionals, des d'una perspectiva d'homogeneïtzació d'instruments i procediments.

**68.-** Que la memòria anual dels centres incloga dades relatives a les causes i els motius pels quals es produeixen les baixes de les dones i menors, així com, en la mesura que siga possible, les dades relacionades amb el seguiment posterior a la seua eixida.

**69.-** Que s'impulsen acords de coordinació amb la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública per a garantir l'atenció psiquiàtrica urgent de les dones i menors víctimes de violència de gènere.

**70.-** Que, en coordinació amb la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, establisca un protocol específics per a les dones i menors víctimes de violència de gènere, amb conductes addictives, i se'ls garantisca l'atenció immediata en les Unitats de Conductes Addictives (UCA).

**71.-** Que impulse acords específics amb l'EIGE i/o entitats bancàries per a un millor i més fàcil accés a un habitatge a les dones i menors víctimes de violència de gènere.

**72.-** Que promoga accions específiques d'impuls de formació i ocupació de dones víctimes de violència de gènere, en coordinació amb les agències de desenvolupament local existents a escala municipal i la Conselleria competent en la matèria.

**73.-** Que s'actualitzen i s'amplien els acords amb el SERVEF per a impulsar l'accés a l'ocupació de les dones víctimes de violència de gènere.

**74.-** Que s'articulen protocols, amb criteris clars, condicions i procediments, perquè les dones víctimes de violència de gènere que per raons diverses no volen interposar una denúncia, puguin accedir a determinats recursos, ja siguin de caràcter econòmic (RGC, ajudes de emergència, etc.) com d'índole emocional (atenció psicològica, etc.).

**75.-** Que aquesta Conselleria assumisca les autoritzacions pertinents en relació amb el canvi de centre escolar i d'atenció sanitària de fills i filles atesos i/o residents en centres d'atenció integral, com a víctimes directes de violència de gènere, i que encara continuen necessitant l'autorització paterna per a aquests tràmits.

**76.-** Que s'establisquen, en els dispositius que conformen la xarxa d'assistència integral (residencials i/o ambulatoris) protocols de treball (individual i/o grupal) amb els menors, víctimes de violència de gènere.

**77.-** Que s'establisquen de manera coordinada programes d'intervenció amb els menors ingressats en els centres.

**78.-** Que s'inspeccione i es vigile que els centres residencials i/o habitatges tutelats complisquen criteris d'habitabilitat, ubicació i seguretat que no victimitzen doblement les dones i/o menors víctimes de violència de gènere (com són els llocs allunyats de zones urbanes sense transport públic, barris marginals, etc.).

**79.-** Que es garantisca adequadament la protecció de les dones i menors així com del personal en els centres (cambres de seguretat, alerta directa a la policia, etc.).

**80.-** Que s'establisca una coordinació efectiva amb el servici de teleassistència que es presta a les dones víctimes de violència de gènere perquè s'actualitzen periòdicament les dades de les usuàries així com altres qüestions relatives a la prestació del servici.

**81.-** Que es realitze una reordenació del sistema de Punts de Trobades Familiars (PEF), i s'impulse el seu desenvolupament i es constituïska una xarxa dependent de la Conselleria.

**82.-** Que es realitze un informe sobre el funcionament dels PEF per a adequar-los a les necessitats actuals i preservar el bé superior del menor, en casos de separació i/o ruptura del nucli familiar amb especial atenció a aquells on hi haja violència de gènere

**83.-** Que es garantisca que, a més de les titulacions requerides per a formar part dels equips dels PEF, cada professional acredite formació específica en violència de gènere, en consonància amb la recomanació 20 de l'Estratègia de la UE per a la igualtat entre dones i homes després de 2015.

**84.-** Que s'establisquen de manera urgent mecanismes de coordinació eficaç i reals entre els PEF i la resta de dispositius d'atenció a dones i menors víctimes de violència de gènere

(centres dona 24h, centres residencials integrals i/o exclusió/habitatges tutelats) i amb les OAVD de les tres capitals de província que coordinen les ordres de protecció.

**85.-** Que s'establisquen immediatament mecanismes de coordinació eficaç i reals entre els PEF i els servicis socials i la policia local dels municipis on estan ubicats, per raons òbvies de col·laboració, protecció i seguretat de les dones i menors víctimes de violència de gènere.

**86.-** Que es promoga la modificació de l'article 5, relatiu a l'informe del servici Valencià d'Ocupació i Formació, de l'Ordre de 3 de maig de 2007 de la Conselleria de Benestar Social, per la qual es regula l'ajuda econòmica en favor de les víctimes de violència de gènere, quant a la valoració de les circumstàncies socials, perquè els servicis socials generals i/o especialitzats puguen emetre informes acreditatius de les circumstàncies, i formen part de l'expedient final de certificació emés pel SERVEF per a la concessió de l'ajuda.

**87.-** Que es promoga la modificació de l'article 9, apartats 2 i 3, de la Llei 7/2012, de 23 de novembre, de la Generalitat, integral contra la violència sobre la dona en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, relatiu a l'Acreditació de la violència, se suprimisca el supòsit d'excepcionalitat i s'amplien els criteris d'acreditació de la violència de gènere en consonància amb altres normatives autonòmiques ja existents molt més àmplies.

**88.-** Que es promoga la modificació de l'article 4 del Decret 52/2004, de 2 d'abril, del Consell de la Generalitat, pel qual es crea el Fòrum de la Comunitat Valenciana contra la Violència de Gènere i Persones Dependents en l'Àmbit de la Família, i s'introduïska en la seua composició la participació el moviment associatiu de dones així com altres agents socials i/o ONG que treballen en l'eradicació de la violència de gènere, en consonància amb la Directiva 2012/29 UE del Parlament Europeu que indica que:

els estats membres han d'animar les organitzacions de la societat civil i col·laborar estretament amb elles, incloses les organitzacions no governamentals reconegudes i que treballen activament amb víctimes de delictes, especialment en iniciatives de desenvolupament de polítiques, campanyes d'informació i conscienciació, programes d'investigació i educació, i en accions de formació, així com en el seguiment i avaluació de l'impacte de les mesures de suport i protecció de les víctimes de delictes.

**89.-** Que s'establisca l'elaboració d'un informe del Fòrum contra la Violència de la Dona, amb caràcter anual, sobre la situació i mesures dutes a terme en relació a l'eradicació de la violència de gènere en l'àmbit de la Comunitat Valenciana.

**90.-** Que s'estructure una web pròpia del Fòrum contra la Violència de la Dona, com a instrument específic de divulgació sobre la situació de la violència de gènere en l'àmbit de la Comunitat Valenciana així com de les iniciatives, instruments i actuacions que es realitzen per a eradicar-la.

**91.-** Que l'Observatori de Publicitat No Sexista de la Comunitat Valenciana elabore un informe propi, amb caràcter anual, sobre les denúncies rebudes i actuacions realitzades tant en l'àmbit dels mitjans de comunicació social, com en qualsevol format derivat de les noves tecnologies (videojocs, etc.).

### **11.3 Recomanacions a les diputacions provincials**

**92.-** Que es realitze un suport específic en matèria de violència de gènere per als municipis de menys de 20.000 habitants, en coordinació amb les actuacions promogudes des de la Generalitat.

**93.-** Que es propicie l'elaboració d'un protocol unificat de derivació dels casos de violència de gènere en l'àmbit dels servicis socials municipals, amb la participació de les persones professionals implicades.

**94.-** Que es promoguen jornades específiques sobre bones pràctiques en l'abordatge, tractament i seguiment de la violència de gènere en l'àmbit municipal, per a professionals i/o altres actors que treballen en aqueixa àrea en l'àmbit local (personal de salut, policia local, associacions de dones, ONG, etc.).

### **11.4 Recomanació als ajuntaments**

**95.-** Que, des de l'àmbit municipal, s'establisquen mecanismes de coordinació normalitzats, eficaços i eficients entre diferents professionals i/o agents implicats en l'eradicació de la violència de gènere en la pròpia localitat.

**96.-** Que aquells ajuntaments que no han constituït encara la seua Junta de Seguretat ho facen tan ràpidament com siga possible i que totes elles es convoquen periòdicament i amb regularitat, igual que les taules multidisciplinàries de coordinació.

**97.-** Que, els que no ho hagen fet, s'adherisquen al protocol de col·laboració i coordinació entre les Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat i els cossos de Policia Local per a la protecció de les víctimes de violència domèstica i de gènere, igual que, si és el cas, sol·liciten la seua incorporació al Sistema VioGén, a través del Conveni previst entre el Ministeri de l'Interior i el propi Ajuntament.

## Índex de taules

Taula 1	Víctimes mortals.....	12
Taula 2	016. Telefonades de violència de gènere.....	13
Taula 3	Ajudes concedides per l'art. 27 de la Llei integral 2004.....	14
Taula 4	Ajudes per a canvi de residència.....	14
Taula 5	Concessions d'autorització de residència i treball de dones estrangeres víctimes de violència.....	14
Taula 6	Renda activa d'inserció.....	15
Taula 7	Contractes bonificats.....	15
Taula 8	Contractes de substitució.....	15
Taula 9	Denúncies per violència de gènere.....	16
Taula 10	Ordres de protecció.....	17
Taula 11	Sistema de seguiment integral en els casos de violència de gènere.....	18
Taula 12	Dispositius electrònics de seguiment. Dispositius actius.....	18
Taula 13	Usuàries ATENPRO (Servici Telefònic d'Atenció i Protecció a les Víctimes de la Violència de Gènere).....	19
Taula 14	Perfil sociodemogràfic dels casos de violència de gènere detectats durant 2014-2015 en l'àmbit sanitari.....	39
Taula 15	Característiques del maltractament (descripció del tipus, la forma de producció i els antecedents) a través dels informes (IMPV)2014, 2015 .....	40
Taula 16	Casos de violència de gènere detectats i plans d'intervenció aplicats 2015.....	42
Taula 17	Formació de l'EVES en matèria de violència de gènere 2014, 2015.....	42
Taula 18	Concessió de subvencions de foment de l'ocupació dirigides a emprenedores.....	44
Taula 19	Informes pel SERVEF 2014, 2015.....	44
Taula 20	Tutors especialitzats per a atendre dones víctimes de violència de gènere en el SERVEF.....	45
Taula 21	Suport a les dones víctimes de violència de gènere en el SERVEF.....	45
Taula 22	Actuacions dutes a terme pel SERVEF.....	45
Taula 23	Servicis rebuts.....	46
Taula 24	Dades sobre gestió d'ofertes.....	46
Taula 25	Actuacions realitzades per la Direcció General de Treball i Benestar Laboral en coordinació amb la Inspecció de Treball i Seguretat Social .....	47
Taula 26	Ajudes per al lloguer 2015.....	48
Taula 27	Habitatge públic adreçat a dones víctimes de violència de gènere.....	49

Taula 28	Projectes finançats pel Centre Directiu de Cooperació 2014 .....	50
Taula 29	Possibles casos de violència de gènere documentat en el registre central del PREVI 2012-2015.....	52
Taula 30	Incidències de presumpta violència de gènere 2015-2016 (fins al 31/03/2016).....	52
Taula 31	Projectes 2015.....	55
Taula 32	Jutjats i violència de gènere a València.....	57
Taula 33	Accions formatives .....	60
Taula 34	Ajudes i indemnitzacions previstes en l'article 16 (per causa de mort) de la Llei 7/2012 .....	61
Taula 35	Sol·licituds d'ajuda tramitades a la Comunitat Valenciana en 2014 i 2015 .....	61
Taula 36	Compareixences com a acció popular efectuades per la Generalitat en procediments penals en 2014 i 2015.....	62
Taula 37	Ajuda de pagament únic prevista en la LO 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere, a la Comunitat Valenciana en 2014 i 2015.....	63
Taula 38	Motius de denegació de l'ajuda de pagament únic prevista en la LO 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere, a la Comunitat Valenciana en 2014 i 2015.....	63
Taula 39	Subvencions a ajuntaments de la província d'Alacant amb destinació a programes i activitats per a la igualtat d'oportunitats i la prevenció de la violència de gènere en 2014 i 2015 .....	71
Taula 40	Municipis de la província d'Alacant amb pla d'igualtat .....	73
Taula 41	Evolució en el nombre de subvencions concedides als diversos ajuntaments de la província d'Alacant dins d'aquesta convocatòria 2010-2015.....	73
Taula 42	Beques de formació en pràctiques, per a realitzar en dependències municipals, dirigides a dones supervivents a la violència de gènere a la província de Castelló .....	76
Taula 43	Subvencions econòmiques destinades a programes implementats per entitats prestadores de servicis socials a la província de Castelló.....	76
Taula 44	Població i mostra de l'estudi: municipis de la Comunitat Valenciana amb més de 20.000 habitants.....	84
Taula 45	Sexe de la persona que ha emplenat el qüestionari.....	85
Taula 46	Càrrec que ocupa dins de l'Ajuntament la persona que emplena el qüestionari.....	86
Taula 47	Municipis que tenen servicis dirigits a la lluita contra la violència de gènere.....	86
Taula 48	Municipis amb servicis i recursos per a combatre la violència de gènere independents de l'Administració pública .....	87

Taula 49	Hi ha en el municipi servicis d'atenció específica d'atenció a les dones víctimes de la violència, dependents de l'Ajuntament (de caràcter municipal)? .....	88
Taula 50	Quin any es va crear el primer servici d'atenció a les dones víctimes de violència de gènere? – Municipi i any de creació.....	88
Taula 51	Quin any es va crear el primer servici d'atenció a les dones víctimes de violència de gènere? – Distribució temporal .....	89
Taula 52	Servicis per municipis relacionats amb la lluita contra la violència de gènere.....	89
Taula 53	Servicis i dates d'inici per municipis relacionats amb la lluita contra la violència de gènere .....	90
Taula 54	Quin any es va crear el Pla local de seguretat per a la violència de gènere?.....	93
Taula 55	Des de quin any participa el seu municipi en les meses de coordinació provincial per a la violència de gènere? .....	94
Taula 56	Quin any es va crear el Pla d'igualtat municipal? .....	94
Taula 57	A quins municipis es troba vigent el Pla d'igualtat municipal? .....	95
Taula 58	Quin any es va crear en el seu pla d'igualtat un apartat específic de violència de gènere? .....	95
Taula 59	Municipis que han desenvolupat un pla específic per a eradicar la violència contra les dones i any de creació.....	96
Taula 60	Municipis en què hi ha un grup específic de la Policia Local en matèria de violència de gènere i any de creació .....	96
Taula 61	Municipis amb mesa de coordinació policial i any de creació .....	97
Taula 62	Municipis els ajuntaments dels quals coordinen algun dispositiu de protecció a dones víctimes de violència de gènere.....	97
Taula 63	Nom de les regidories municipals que coordinen els dispositius de protecció .....	98
Taula 64	Tipus de seguiment en 2010 .....	99
Taula 65	Tipus de seguiment en 2015 .....	99
Taula 66	Nombre de seguiments en 2010.....	99
Taula 67	Nombre de seguiments en 2015.....	99
Taula 68	Nombre de dispositius en 2010.....	100
Taula 69	Nombre de dispositius en 2015.....	100
Taula 70	Nombre de personal tècnic que treballa en matèria de violència de gènere en cada ajuntament en 2010 .....	101
Taula 71	Nombre de personal tècnic que treballa en matèria de violència de gènere en cada ajuntament en 2015 .....	101
Taula 72	Municipis que imparteixen formació sobre igualtat i violència de gènere.....	102
Taula 73	Municipis on la Policia Local rep una formació específica en matèria d'igualtat i violència de gènere.....	102



Taula 74	Municipis on els cursos en matèria d'igualtat i violència de gènere tenen reconeixement per a professionals de la Policia Local .....	103
Taula 75	Municipis en què els cursos de formació són obligatoris per a la Policia Local .....	103
Taula 76	Municipis amb un nombre adequat de personal format en matèria de violència de gènere .....	104
Taula 77	Municipis que tenen servicis jurídics i/o d'acompanyament a dones víctimes de maltractaments.....	104
Taula 78	Nombre de professionals que atenen els servicis jurídics i/o d'acompanyament.....	105
Taula 79	Horari d'atenció dels servicis jurídics i/o d'acompanyament a dones víctimes de maltractaments.....	106
Taula 80	Edat de les dones víctimes de maltractaments que en l'any 2015 van ser ateses pels servicis jurídics i/o d'acompanyament.....	106
Taula 81	Tipus de convivència de les dones víctimes de maltractaments que en l'any 2015 van ser ateses pels servicis jurídics i/o d'acompanyament.....	106
Taula 82	Nombre de dones difuntes víctimes de maltractaments en l'any 2015 que van ser ateses pels servicis jurídics i/o d'acompanyament .....	107
Taula 83	Municipis els servicis socials dels quals tenen una unitat específica d'atenció a les víctimes de violència de gènere .....	107
Taula 84	Nombre de professionals que atenen en servicis socials la unitat específica per a l'atenció a les víctimes de violència de gènere.....	108
Taula 85	Horari d'atenció de la unitat de servicis socials per a dones víctimes de violència de gènere .....	108
Taula 86	Dependència administrativa a la qual pertany la unitat de servicis socials per a dones víctimes de violència de gènere.....	109
Taula 87	Edat de les dones víctimes de maltractaments que van ser ateses pels servicis socials l'any 2015.....	109
Taula 88	Tipus de convivència de les dones víctimes de maltractaments que van ser ateses per la unitat de servicis socials en l'any 2015.....	110
Taula 89	Nombre de dones mortes víctimes de maltractaments en l'any 2015 que van ser ateses pels servicis socials .....	110
Taula 90	Nombre de fills/es que han perdut la vida en un episodi de violència de gènere i les mares dels quals han estat ateses per la unitat de servicis socials per a dones víctimes de violència de gènere en 2015 .....	110
Taula 91	Municipis que han desenvolupat les activitats de prevenció en matèria de violència de gènere durant l'any 2015.....	111
Taula 92	Municipis que han desenvolupat les següents accions d'ajuda a les víctimes de violència de gènere durant l'any 2015 .....	112
Taula 93	Municipis que han desenvolupat actuacions de seguiment de la situació de menors fills/es de les víctimes de violència de gènere durant l'any 2015 .....	113

Taula 94	Municipis en què s'ha aplicat l'oportú Pla d'atenció familiar davant de situacions de risc de menors fills/es de víctimes de violència de gènere .....	114
Taula 95	Municipis amb disponibilitat d'habitatges socials .....	115
Taula 96	Municipis on les dones víctimes de violència de gènere tenen prioritat per a la concessió d'un habitatge respecte d'altres grups socials en risc d'exclusió .....	115
Taula 97	Municipis on hi ha demanda d'habitatges socials municipals per a dones víctimes de violència de gènere.....	115
Taula 98	Dones ateses en els centres dona 24 hores.....	120
Taula 99	Problemàtica de les dones majors d'edat ateses en els centres dona 24 hores.....	121
Taula 100	Problemàtica de les dones menors d'edat ateses en els centres dona 24 hores.....	121
Taula 101	Denúncies de les dones ateses en els centres dona 24 hores .....	122
Taula 102	Nacionalitat de dones ateses en els centres dona 24 hores .....	122
Taula 103	Edat de les dones ateses en els centres dona 24 hores .....	122
Taula 104	Estat civil de les dones ateses en els centres dona 24 hores .....	123
Taula 105	Dones ateses en els centres dona 24 hores amb els seus fills/es.....	123
Taula 106	Nombre de fills/es de les dones ateses en els centres dona 24 hores.....	124
Taula 107	Dones amb diversitat funcional en els centres dona 24 hores .....	124
Taula 108	Dones amb diversitat funcional ateses en els centres dona 24 hores. Tipus de diversitat funcional .....	125
Taula 109	Nivell d'estudis de les dones ateses en els centres dona 24 hores.....	125
Taula 110	Situació laboral de les dones ateses en els centres dona 24 hores .....	126
Taula 111	Ingressos econòmics de les dones ateses en els centres dona 24 hores .....	126
Taula 112	Situació processal de les dones ateses en els centres dona 24 hores .....	127
Taula 113	Derivacions de les dones ateses en els centres dona 24 hores.....	127
Taula 114	Tipus d'intervenció amb les dones ateses en els centres dona 24 hores ....	128
Taula 115	Informes psicosocials emesos des de la xarxa de centres dona 24 hores .....	129
Taula 116	Problemàtica de les dones immigrants ateses en els centres dona 24 hores.....	132
Taula 117	Denúncies de dones immigrants ateses en els centres dona 24 hores.....	132
Taula 118	Origen de les telefonades al Servei d'Atenció Telefònica Gratuït 900 580 888 .....	133
Taula 119	Persones que contacten amb el Servei d'Atenció Telefònica Gratuït 900 580 888 .....	133
Taula 120	Motiu de la telefonada al Servei d'Atenció Telefònica Gratuït 900 580 888 .....	134

Taula 121	Tipus d'intervenció del Servei d'Atenció Telefònica Gratuït 900 580 888 .....	134
Taula 122	Nivell de les accions dels centres dona 24 hores el 2014 .....	135
Taula 123	Dones i menors atesos en la xarxa de centres residencials especialitzats .....	141
Taula 124	Desglossament d'ocupació en la xarxa de centres residencials especialitzats en 2014 .....	141
Taula 125	Nacionalitat de les dones ateses en la xarxa de centres residencials especialitzats .....	141
Taula 126	Edat de les dones ateses en la xarxa de centres residencials especialitzats .....	142
Taula 127	Estat civil de les dones ateses en la xarxa de centres residencials especialitzats .....	142
Taula 128	Dones ateses en la xarxa de centres residencials especialitzats amb els seus fills .....	143
Taula 129	Nombre de fills/es de les dones ateses en la xarxa de centres residencials especialitzats .....	143
Taula 130	Edat dels fills/es de les dones ateses en la xarxa de centres residencials especialitzats .....	143
Taula 131	Nivell d'estudis de les dones ateses en la xarxa de centres residencials especialitzats .....	144
Taula 132	Font d'ingressos de les dones ateses en la xarxa de centres residencials especialitzats .....	144
Taula 133	Motiu d'ingrés de les dones ateses en la xarxa de centres residencials especialitzats .....	145
Taula 134	Tipus de maltractament que pateixen les dones ateses en la xarxa de centres residencials especialitzats .....	145
Taula 135	Durada del maltractament patit per les dones ateses en la xarxa de centres residencials especialitzats .....	146
Taula 136	Agressors de les dones ateses en la xarxa de centres residencials especialitzats .....	146
Taula 137	Mesures de protecció preses amb les dones ateses en la xarxa de centres residencials especialitzats .....	146
Taula 138	Temps de permanència de les dones en el centre d'emergències .....	147
Taula 139	Temps de permanència de les dones ateses en centres residencials de Castelló i València .....	147
Taula 140	Motiu de la baixa de les dones ateses en la xarxa de centres residencials especialitzats .....	148
Taula 141	Grau d'ocupació en la xarxa de centres residencials especialitzats en 2014 .....	148
Taula 142	Procedència de les dones que ingressen en la xarxa de centres residencials especialitzats en 2014 .....	149

Taula 143	Durada de les estades de les dones que ingressen en la xarxa de centres residencials especialitzats en 2014 .....	149
Taula 144	Motiu de la baixa de les dones que ingressen en la xarxa de centres residencials especialitzats en 2014 .....	150
Taula 145	Nombre de dones que tornen al nucli familiar de procedència en causar baixa en la xarxa de centres residencials especialitzats en 2014 .....	150
Taula 146	Comparativa del perfil de les víctimes de violència de gènere ateses en els centres residencials, en les oficines d'ajuda a víctimes del delictes i en els centres dona 24 hores en 2014.....	152
Taula 147	Recursos que atenen casos de violència de gènere a la Comunitat Valenciana (2016).....	155
Taula 148	Nombre de places en cadascun dels recursos d'atenció a les dones a la Comunitat Valenciana i nombre de dones residents víctimes de violència de gènere en el moment de la visita als centres .....	155
Taula 149	Freqüència i percentatge de les usuàries entrevistades víctimes de violència de gènere en les visites als diversos recursos.....	156
Taula 150	Estructura del qüestionari adreçat a les usuàries dels centres d'emergència, acollida i habitatges tutelats.....	157
Taula 151	Interval d'edat de les usuàries entrevistades en tots els recursos visitats .....	157
Taula 152	Nacionalitat de les usuàries entrevistades en tots els recursos visitats .....	158
Taula 153	Nombre de fills i filles de les usuàries entrevistades en tots els recursos visitats.....	158
Taula 154	Edat dels fills i filles de les usuàries entrevistades en tots els recursos visitats.....	159
Taula 155	Usuàries víctimes de violència de gènere entrevistades en tots els recursos visitats els fills i filles de les quals han estat testimonis de maltractaments .....	159
Taula 156	Usuàries víctimes de violència de gènere entrevistades en tots els recursos visitats els fills i filles de les quals han escoltat els maltractaments.....	159
Taula 157	Usuàries víctimes de violència de gènere entrevistades en tots els recursos visitats els fills i filles de les quals han patit maltractaments.....	160
Taula 158	Nivell educatiu previ de les entrevistades en tots els recursos visitats.....	160
Taula 159	Situació laboral prèvia de les enquestades en tots els recursos visitats.....	160
Taula 160	Nivell d'ingressos mensuals personals de les entrevistades en tots els recursos visitats.....	161
Taula 161	Nivell d'ingressos mensuals del conjunt familiar previ de les entrevistades en tots els recursos visitats.....	161
Taula 162	Grau de seguretat percebuda en els diferents recursos .....	162
Taula 163	Grau de satisfacció amb les condicions materials del recurs.....	163
Taula 164	Grau de satisfacció en la relació amb el personal de recurs .....	163

Taula 165	Grau de satisfacció amb els servicis prestats en el recurs .....	164
Taula 166	Valoració pel que fa a la seva relació amb la resta de residents de les entrevistades en tots els recursos visitats.....	164
Taula 167	Dones que durant la seua permanència en el centre actual han sigut víctimes d'amenaces, agressions, robatoris o qualsevol altra conducta delictiva per part d'una altra resident .....	164
Taula 168	Ordre de valoració de les necessitats abans de l'eixida del centre .....	165
Taula 169	Punts de tall per a establir el grau d'abús patit .....	168
Taula 170	Grau de maltractament patit per tipus.....	169
Taula 171	Taula resum d'algunes dades sobre els centres d'acollida i habitatges tutelats relatius a 2010 i 2014 .....	184