

Aproximació a l'Informe del Síndic de Greuges sobre l'Atenció i protecció a les dones víctimes de violència de gènere a la Comunitat Valenciana. Any 2017

DAVID CALATAYUD CHOVER

Tècnic del Síndic de Greuges.

Resumen

Desde el Síndic de Greuges se han analizado los recursos que las administraciones de la Comunitat Valenciana disponen para atender y proteger, en su sentido más amplio, a las mujeres víctimas de violencia de género y a sus hijos e hijas. Este trabajo nos ha permitido detectar los avances y los inmovilismos en prestaciones y recursos; y analizar la eficacia de estos y las posibilidades que ofrecen otros, no suficientemente valoradas. El informe bucea en las políticas desarrolladas por la administración autonómica y local para conocer con qué medios humanos y materiales cuentan y qué aspectos atienden con ellos, añadiendo un componente de trabajo de campo más cercano al visitar cada uno de los centros de atención en su diversa tipología y entrevistarnos con las responsables y trabajadoras de estos y con las propias usuarias. Deseábamos conocer no solo los números y los datos, que son importantes, sino también cómo conviven, cómo trabajan, cómo se sienten con los recursos y servicios que se ofrecen, tanto las trabajadoras como las mujeres y sus hijos e hijas que acuden en busca de atención y/o protección.

Resum

Des del Síndic de Greuges hem analitzat els recursos de què disposen les administracions de la Comunitat Valenciana per a atendre i protegir, en el seu sentit més ampli, les dones víctimes de violència de gènere i els seus fills i filles. Aquest treball ens ha permès detectar tant els avanços com els immobilismes en prestacions i recursos, a més d'analitzar la seua eficàcia i les possibilitats que altres recursos ofereixen i que no estan prou valorades. L'informe explora les polítiques desenvolupades per l'administració autonòmica i local per a saber amb quins mitjans humans i materials compten i quins aspectes atenen amb aquests mitjans. D'altra banda, hi hem afegit un component de treball de camp més pròxim, en visitar cadascun dels centres d'atenció en la seua diversa tipologia i entrevistar-nos amb les seues responsables i treballadores i també amb les usuàries mateixes. Amb això preteníem conèixer no sols les xifres i les dades, que són importants, sinó també com conviuen, com treballen, com se senten amb els recursos i serveis que s'hi ofereixen, tant les treballadores, com les dones i els seus fills i filles que hi acudeixen a la recerca d'atenció i/o protecció.

Sumari

- I. Introducció.
- II. Els centres 24 hores.
- III. Els Centres d'Atenció Integral, Centre d'Emergència i Habitatges Tutelats i Centres d'Acollida.
- IV. Atenció a les dones víctimes de violència de gènere en els municipis de més de 20.000 habitants.
- V. Les dones usuàries dels centres i els seus fills i filles.
- VI. Algunes de les recomanacions formulades en l'Informe del Síndic de Greuges.
- VII. Unes idees finals i conclusió.

I. Introducció

A la fi del mes de juny de 2017 el Síndic de Greuges lliurava a la Mesa de Les Corts Valencianes l'informe que havia estat elaborant al llarg de més d'un any i en el qual s'analitzen els recursos que tenen les diverses administracions amb competències a la Comunitat Valenciana per a detectar, atendre, protegir i ajudar les dones víctimes de violència de gènere.

Aquest informe va ser lliurat en el mateix acte a les diputades que integren la Subcomissió sobre Violència de Gènere, dependent de la Comissió de Polítiques d'Igualtat de Gènere i del Col·lectiu LGTBI de les Corts Valencianes, que es va constituir al març de 2016 i que conclouria el seu pla de treball l'11 de juliol de 2017.

També va ser a començaments de 2016 quan des del Síndic de Greuges començàvem a recopilar les primeres dades i documents de les diverses conselleries, diputacions, ajuntaments, etc., fruit de l'obertura d'una queixa d'ofici, la núm. 201600516, que emmarca aquest informe, elaborat per Consuelo Catalá Pérez i per qui subscriu aquest article, i sota la direcció d'Ángel Luna González, adjunt primer del Síndic de Greuges. A més, vam comptar amb la important col·laboració de les investigadores Ana Rosser Limiñana i Diana Jareño Ruiz de la Universitat d'Alacant, especialment en allò referent al disseny de les enquestes, la seua tabulació i l'anàlisi dels resultats.

Dotze anys abans, al maig de 2005, aquesta mateixa sindicatura havia publicat un informe especial sobre *La resposta institucional a la violència contra la dona en les relacions de parella a la Comunitat Valenciana*. Aquell informe va permetre efectuar una sèrie de recomanacions i suggeriments als diversos departaments administratius, especialment a l'Administració autonòmica, que també estan inclosos de manera resumida en l'inici del recent informe.

A la fi de 2015, des del Síndic de Greuges es va considerar oportú fer una revisió de la situació actual i, com diu l'informe mateix en la introducció, bussejar «(...) 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 aquests». A més, es va fer un pas més en aqueixa investigació «respecte del primer informe de 2005, en visitar cadascun dels centres d'atenció en la seua diversa tipologia, entrevistar-nos amb les responsables i treballadores d'aquests, i fins i tot amb les usuàries mateixes».

Aquest últim aspecte és, sens dubte, la principal novetat metodològica d'aquest treball d'investigació: el fet d'haver mantingut un diàleg constant al llarg de la investigació amb les responsables dels recursos i servicis habilitats, escoltar-les i compartir amb elles les experiències que tenen en els centres de treball, per a concloure posteriorment amb una reunió conjunta a fi de contrastar idees i propostes, a les quals es van sumar representants de col·legis d'advocats, servicis socials municipals i associacions de dones.

A més, una aportació de gran interés, en un interessant treball de camp, van ser les entrevistes personals i individualitzades que vam mantindre amb les usuàries dels recursos que visitàrem durant l'elaboració d'aquest informe. Aquestes trobades ens van permetre acostar-nos amb tranquil·litat a una nova perspectiva del sistema d'atenció i protecció: aquella que oferien les víctimes mateixes. Les seues reflexions i els resultats d'una enquesta que els vam formular van ser les vies que ens van permetre aportar més recomanacions i més actualitzades a les administracions.

És evident que la violència de gènere, entesa com un factor de desigualtat i injustícia, ha experimentat al llarg dels últims anys un important recorregut normatiu, del qual destaca en l'àmbit estatal la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere¹, aprovada «a fi d'oferir una

1 Cal destacar legislativament, en l'àmbit estatal, les successives modificacions que es van produir en el Codi Penal, la legislació processal i altres normes com ara la LO 3/1989, de 21 de juny, d'actualització del Codi Penal, que va introduir el delictes de violència habitual en l'article 425; la LO 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 el «delictes de maltractament ocasional» en l'article 153. Se suma a aquestes la LO 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

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».

En l'àmbit autonòmic valencià destaquem la Llei 7/2012, de 23 de novembre, de la Generalitat, integral contra la violència sobre la dona en l'àmbit de la Comunitat Valenciana², l'objectiu de la qual és:

la violència sobre la dona i domèstica. Destacaríem també la Llei 27/2003, de 31 de juliol, reguladora de l'Ordre de protecció de les víctimes de la violència domèstica. Després de la LO 1/2004 citada en el text principal, es van aprovar successives normes que van augmentar les ajudes i la protecció a les dones víctimes de violència de gènere: el Reial decret 1452/2005, de 2 de desembre, que regula les ajudes fixades en l'article 27 de la LO 1/2004; 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 LO 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes, que preveu la possibilitat de fixar mesures d'acció positiva per a les dones víctimes de violència de gènere; la LO 2/2009, d'11 de desembre, i la LO 10/2011, de 27 de juliol, que reformen diversos articles de la LO 4/2002, de 14 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seua integració social; la LO 5/2010, de 22 de juny, que modifica la LO 10/1995, de 23 de novembre, del Codi Penal, que hi introdueix un nou títol «Del tràfic d'éssers humans»; el Reial decret llei 3/2013, de 22 de febrer, pel qual es modifica el règim de taxes en l'Administració de justícia i el sistema d'assistència jurídica gratuïta; 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 a 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 a 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 Victima; 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, com també la Llei orgànica 8/2015, de 22 de juliol, de modificació del Sistema de Protecció a la Infància i a l'Adolescència.

2 Després de l'aprovació de l'Estatut d'Autonomia (LO 5/1982, d'1 de juliol) que preveu la competència exclusiva sobre «promoció de la dona», es van succeir els plans d'igualtat i els de mesures per a combatre la violència contra les dones, igual que les ordres que regulaven els centres especialitzats, en principi, per a dones en situació de risc social. I posteriorment, després de l'aprovació de la LO 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere, progressivament s'aprovaren normes, específiques o no, d'ajuda i protecció a les dones víctimes de violència de gènere. Així, entre d'altres, la Llei 9/2007, de 12 de març, de renda garantida de ciutadania de la Comunitat Valenciana, o 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. Després de l'aprovació de l'esmentada Llei 7/2012, de 23 de novembre, de la Generalitat, integral contra la violència sobre la dona en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, es va aprovar 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

«(...) 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 pugapa aparéixer disfressada de qualsevol altre fonament o connotació cultural, religiosa, tradicional o de qualsevol tipus».

Finalment, volem destacar 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 al novembre de 2014. Aquest Acord va ser signat 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, dos anys abans, 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. Aquest document

«(...) 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 objectiu; aclareix les competències i responsabilitats de cadascuna; i expressa el compromís que cadascuna assumeix en la resposta que s'hi ha de proporcionar».

No obstant això, en el moment de publicar l'informe no ens constava que s'haguera dut a terme una avaluació expressa d'aquest Acord ni que haguera estat denunciat per cap part; de fet, la revisió d'aquest gran Acord va meréixer una recomanació per part del Sídic de Greuges en l'informe realitzat.

A aquesta situació se suma la falta de coordinació, no sols entre administracions, sinó especialment dins de l'Administració autonòmica mateixa, entre les diverses conselleries, fet que constitueix una de les

a les víctimes de violència sobre la dona. Es van succeir ordres en diverses conselleries que fixaven noves ajudes específiques, i resolucions que aprovaven cursos, programes i accions diverses en l'Administració autonòmica principalment, però també en la local.

principals queixes que ens van ser traslladades per les professionals i que es va evidenciar en el contingut de l'informe.

D'altra banda, són rellevants els avanços ja consolidats en importants iniciatives (els jutjats de maltractaments, els de violència contra la dona, les ordres de protecció, les lleis integrals, les campanyes de sensibilització i conscienciació, els telèfons gratuïts, etc.). Tanmateix, és evident el llarg camí que falta per recórrer «mentre continuen produint-se aquests assassinats, assetjaments, maltractaments i pors; o mentre no sàprien totes les dones que el sistema les protegirà i que ho farà amb eficàcia».

Les xifres relacionades amb la violència de gènere continuen sent greus, no sols pel que fa a les víctimes mortals, ja siguen dones o menors, als xiquets i xiquetes orfes, sinó per les xifres en ascens que es recullen any rere any a la Comunitat Valenciana en les telefonades al número d'atenció 016 (en 2014 en van ser 8.229 i en 2016, 9.919), en les denúncies interposades per violència de gènere (en 2014, 16.635 i en 2016, 19.431) o en les ordres de protecció (en 2014, 4.068 i en 2016, 4.617).

L'informe presentat a les Corts Valencianes el 27 de juny de 2017, i que va ser exposat davant de la Subcomissió de Violència de Gènere i dels mitjans de comunicació, conté la documentació que cada conselleria de la Generalitat ens va fer arribar, en què ens indica les accions, els recursos o les mesures de què disposaven per a la seua lluita contra la violència de gènere i, en especial, per a ajudar i protegir les dones víctimes de violència de gènere. També vam instar les tres diputacions provincials a aportar informació sobre això en el seu àmbit competencial i els vam demanar que ens traslladaren les dades relatives als municipis de menys de 20.000 habitants de les seues províncies respectives. Als municipis de població superior, els vam requerir la informació directament a través d'una enquesta que havien d'emplenar les responsables dels servicis socials, la qual va ser atesa pel 91,8% d'aquests municipis.

A la informació facilitada per aquestes administracions es van afegir les reflexions i idees que van aportar la Unitat de Coordinació sobre Violència sobre la Dona de la Delegació del Govern, les responsables del Col·legi d'Advocats d'Alacant vinculades al torn d'ofici sobre violència de gènere, les representants de la Plataforma Feminista, a més de les importants i actualitzades reflexions que van fer els equips de professionals amb qui ens reunírem sobre el funcionament i la gestió dels recursos (centres 24 hores, centres d'emergència, centres integrals, cases d'acollida, etc.).

Sens dubte, i així ho considerem, vam aconseguir oferir a les Corts un treball científic amb una important càrrega humana en reflectir-hi a més, pràcticament, sentiments, esperances, propostes, desitjos, etc., de les persones que treballen i viuen al voltant del sistema actual d'atenció i protecció a les dones víctimes de violència de gènere.

II. Els centres 24 hores

Aquests centres, un a cada capital de província i un altre a Dénia amb una funció semblant encara que sense una atenció de 24 hores, sovint són la porta d'entrada al sistema d'atenció de les dones víctimes de violència de gènere. Segons les últimes dades de 2016, un 21,4% ho va fer per iniciativa pròpia en assabentar-se de l'existència dels recursos, ja siga per altres persones, ja siga a través dels mitjans de difusió. La següent derivació més habitual al servici s'ha efectuat per les Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat (20,1%), seguida de la realitzada pels servicis socials (10,9%) i pel telèfon 016 (10%).

A) PERFIL DE LES DONES ATESES

En els últims anys l'augment de les dones ateses en aquest recurs ha sigut significatiu. Mentre que en 2012 van ser 999 dones qui van fer el pas d'acostar-se a un d'aquests centres, en 2014 en van ser 2.187 i en 2016 ho van fer 2.055 dones. Cal destacar també l'increment produït en les dones menors d'edat que hi van ser ateses, perquè de les xifres apuntades

anteriorment, en 2012 eren menors d'edat 16, en 2014 ho eren 71 i en 2016 eren menors d'edat 79, de manera que es va arribar ja al 3,8%.

La majoria de les dones presentaven maltractament físic i psicològic, al voltant d'un 67,5% des de 2012 fins a 2016, anys de referència. Aquelles que presentaven maltractament psicològic pujaven a un 29%. Altres problemàtiques com ara agressions sexuals, abusos sexuals, assetjament sexual o tràfic de dones ocupen percentatges entre l'1,6% i el 0,2%. No obstant això, en les 79 dones menors d'edat ateses en 2016 el percentatge d'abusos i agressions sexuals són significativament majors (11,4% i 10,1%, respectivament).

En aquest estudi detectem un augment progressiu de les denúncies per la violència patida. Mentre que en 2012 la va denunciar un 52,5%, en 2014 va pujar al 59,1% i en 2016 es va arribar al 64,2%. Hem d'insistir que són xifres relatives només a les dones que acudeixen a un centre dona 24 hores, no a totes les dones que pateixen violència de gènere.

Tot i que, des del 2012 fins al 2014, s'hi va produir un descens de les dones estrangeres que van ser ateses en aquests centres, en l'actualitat el percentatge se situa al voltant del 26%. També entre les dones estrangeres ateses el nombre de denúncies ha augmentat al llarg dels últims anys i va arribar al 75,6% en 2016.

Respecte de l'interval d'edat, el més ampli corresponia a dones d'entre 31 a 40 anys, seguit de les que tenien entre 41 i 50 anys, i l'estat civil de fadrina era el majoritari (47,7% en 2016) i amb un percentatge superior al 70% amb 1 o 2 fills/es.

Hem comprovat també l'augment que s'ha produït en el percentatge de dones ateses en aquests recursos que tenen alguna discapacitat física, psíquica i/o sensorial. Mentre que en 2012 representaven el 3,2%, en 2014 va ser el 4,3% i en 2016 va ser el 5,2%. Sobretot es tracta de dones que tenen una diversitat funcional física (45,8%) seguida de la psíquica (34,6%).

Amb relació al nivell formatiu, la majoria tenen estudis primaris i secundaris (35,2% i 36,5%, respectivament), mentre que representen un 17,7% les dones ateses que tenen estudis superiors.

La majoria de dones depenien econòmicament d'altres persones o perceben prestacions socials, només un 36,9% tenien un treball remunerat, sobretot en el sector servicis.

B) INTERVENCIONS

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 van 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: és la intervenció que s'hi fa de manera puntual davant d'una demanda específica, amb aportació d'informació i plantejament de diverses alternatives per a resoldre 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 de llarg termini amb les dones que presenten seqüeles psicològiques per la violència patida i/o problemàtica social derivada de la situació. Van ser 626 (30,5%) seguiments psicosocials en 2016, 658 (30,1%) en 2014 i 154 (15,4%) en 2012.

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 augmenten els recursos personals de solució de problemes.

Durant l'any 2016 han participat en aquests grups un total de 381 dones, en 2014 ho van fer 398 i en 2012, 187 dones.

Respecte de les acreditacions de víctimes de violència de gènere, durant l'any 2016 s'han emés un total de 419 certificats de reconeixement com a víctimes de violència de gènere, mentre que en 2014 van ser 549 els certificats emesos i en 2012 un total de 140. Aquests documents permeten que les dones ateses en els centres dona 24 hores puguin beneficiar-se de la renda activa d'inserció, una ajuda econòmica dirigida a persones aturades i que tenen unes especials necessitats econòmiques i dificultats per a trobar treball, i que puguin sol·licitar determinades ajudes socials, exempció de taxes, accés al programa de formació professional per a l'ocupació, etc.

Aquesta qüestió, la de les acreditacions de víctimes, va comportar una recomanació a la Delegació Especial del Govern contra la Violència sobre la Dona en què indicàvem que, en coordinació amb la fiscal contra la Violència sobre la Dona, proposara 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, per a introduir-hi altres criteris, exempts del caràcter d'excepcionalitat actual, d'acreditació de la situació de violència, en consonància amb aquells que s'estableixen ja en altres normatives d'àmbit autonòmic, com ara Galícia i Catalunya.

Quant al nombre de coordinacions, personacions, derivacions i acompanyaments efectuats, durant l'any 2016 se'n van efectuar 7.130, que, de manera desglossada, van ser 4.322 coordinacions amb distints professionals, 2.305 derivacions a organismes i institucions, en 93 ocasions les professionals dels centres s'han personat a sol·licitud d'aquests i es van fer 410 acompanyaments amb les dones a distints recursos. Aquestes dades, en comparació amb les d'anys anteriors, indiquen un augment progressiu de l'activitat dels centres dona 24 hores.

Des d'aquests centres es fan un elevat nombre de derivacions a diversos programes i recursos d'ocupació amb la finalitat de facilitar la inserció sociolaboral de les dones ateses (2.515 en 2016; 3.690 en 2014; i 1.258 en 2012). La falta de perspectiva laboral és, juntament

amb l'habitatge, la major preocupació de les dones que accedeixen al sistema d'atenció i protecció. No es tracta de falta de seguretat personal, és la necessitat d'assolir una independència econòmica i una integració en el seu entorn.

D'altra banda, dels 2.055 nous casos atesos en els centres dona en 2016, s'han fet un total de 181 ingressos (8,8%), dels quals 155 van ser 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% dels 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 de Dènia.

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%).

Finalment, hem de fer una referència al servei d'atenció grupal a menors. D'acord amb les responsables d'aquests centres, un dels objectius marcats en l'atenció als xiquets i xiquetes és la identificació de diverses emocions i sentiments, reconèixer i associar aquestes emocions a situacions, i identificar estratègies per a passar d'una emoció negativa a una positiva.

Fins a un total de 106 menors van participar en 2016 en diversos tallers psicoeducatius, en què s'ha tractat el concepte de maltractaments, s'hi ha fomentat el respecte i l'empatia entre les persones participants i s'hi ha introduït el concepte de bons tractes. La majoria de persones participants tenien entre 7 i 9 anys (40,6%), seguides d'aquelles que tenien entre 4 i 6 anys (27,4%). De les descripcions de les mares es desprén que un 75,5% dels i les menors havien patit la violència de manera indirecta i un 24,5% directament i indirectament. Aquestes vivències els van provocar por, agressivitat, ansietat, alteracions en el son i dèficit d'atenció i concentració, a més de baixa autoestima, fracàs escolar i falta d'habilitats socials.

III. Els Centres d'Atenció Integral, Centre d'Emergència i Habitatges Tutelats i Centres d'Acollida

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 les ajuden a superar la situació de violència patida, allunyades del seu agressor. 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 principis rectors següents:

- Prevenció, a través de l'evitació de situacions de risc tant físic com psíquic i actuant sobre les causes que originen el problema.
- Integració, tot procurant la participació plena en la vida social per a afavorir la seua adaptació personal al món exterior.
- Estimulació, a fi d'afavorir el desenvolupament de l'autonomia personal.
- Foment de la solidaritat, mitjançant promoció de 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 dues modalitats següents:

CENTRE D'EMERGÈNCIA

És un recurs especialitzat de curta estada, al qual 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, com també 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, en 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, es fa la derivació de les dones als diversos 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 proporciona un tractament professional integral amb la finalitat de pal·liar les conseqüències del maltractament patit, de manera que es fomenta la seua autoestima i autonomia personal. Amb una proposta de l'equip professional del centre residencial corresponent es pot ampliar el termini d'estada fins i tot 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 mantenició
- Tractament especialitzat

- Activitats de convivència, cooperació i autoajuda
- Suport psicosocial
- Assessorament jurídic
- Activitats per a les usuàries
- Activitats per als fills i les filles menors de les dones residents segons l'edat
- Seguiment postinstitucional
- Inserció sociolaboral.

El perfil de les dones ateses en aquests recursos és semblant al que hem vist en els centres 24 hores, encara que amb algunes diferències puntuals que cal destacar.

En aquests recursos residencials la franja d'edat majoritària se situa també entre 31 a 40 anys, però seguida de les franges compreses entre 26 a 30, i de 18 a 25 anys. És a dir, l'edat mitjana es redueix. L'estat civil també és el de fadrina seguit del de casada. Igualment, la majoria de les dones ateses tenen fills/es, usualment 1 o 2.

Sí que s'hi observa a més una diferència substancial respecte del nivell d'estudis de les dones ateses en els centres 24 hores i en la xarxa de centres residencials especialitzats. Mentre que en els primers la majoria ha cursat estudis primaris i secundaris (35% i 36%, respectivament), en els centres especialitzats els dos grups de nivell d'estudis que més abunden són els primaris (42%) i sense estudis (28%).

També hi hem observat diferències en el perfil respecte de la situació laboral. Les dones que acudeixen als centres 24 hores tenen treball remunerat en un percentatge superior al 30%, mentre que en els centres residencials especialitzats són molt poques aquelles que es troben en aqueixa situació, que és quasi excepcional. És a dir, econòmicament són dones molt més dependents les que ingressen en un centre residencial. Resulta evident que si la dona disposa de mitjans procura buscar altres alternatives residencials en el seu entorn sociofamiliar als recursos oferits per l'Administració.

Els motius d'accés a aquests dos recursos també són distints en els seus percentatges. Mentre que en el centre 24 hores és superior el maltractament conjunt físic i psicològic (més d'un 65%), seguit del maltractament psicològic (quasi un 30%); en els centres residencials destaca el maltractament conjunt físic i psicològic (70%) però seguit del maltractament físic, psicològic i sexual (més d'un 20%). El maltractament exclusivament psicològic no arriba al 10% en els centres residencials. És a dir, són relativament poques les dones que busquen la protecció d'un recurs residencial quan només han patit maltractament psicològic, encara que evidentment són conscients del risc que representa, ja que aquelles que havien experimentat aquest maltractament s'havien dirigit prèviament a un centre 24 hores per a buscar ajuda.

Són alarmants les dades relatives a la durada del maltractament suportat per les dones ateses en els centres residencials especialitzats. En 2014, un 44% l'havia patit d'1 a 5 anys; un 20,6% menys d'un any, entre 6 a 10 anys un 17,9%, i més de 10 anys un 15,6%. L'agressor és, més del 90% de les vegades, la seua parella, amb qui estan convivint.

Cada vegada en major percentatge les dones usuàries d'aquests recursos han presentat la corresponent denúncia, i ja superen el 70%.

És sorprenent, i motiu de reflexió, que pràcticament la meitat de les usuàries romanen en els centres de llarga estada menys d'un mes, quan hi podrien romandre fins a 5 mesos amb possible pròrroga fins a 12. Són baixes voluntàries del recurs, encara que no s'ha especificat si es tracta d'abandonos per decisió unilateral o per assoliment d'objectius. No obstant això, d'acord amb les converses mantingudes amb les professionals responsables dels centres, tot apunta a un abandó per decisió de la usuària, de manera que no resulta possible realitzar plans d'intervenció complets, per la qual cosa es qüestionen la idoneïtat d'aquests centres i les seues característiques. No es fa un seguiment posterior d'aquestes dones i no se sap quantes d'elles tornen amb el seu maltractador, amb familiars, van a habitatges compartits, etc.

De tot el que acabem de descriure més amunt observem que el perfil de la immensa majoria d'usuàries dels recursos residencials és el de dones en risc d'exclusió. És a dir, que presenten altres problemes addicionals a la violència mateixa que han experimentat, els quals incrementen el seu risc d'exclusió social. Factors com ara les dificultats d'integració cultural, lingüística en el cas de dones estrangeres, i nivells més baixos de formació i problemes d'inserció laboral fan més difícil la seua recuperació.

Atés que l'estudi realitzat en el Síndic de Greuges es va centrar en els recursos i en les dones que hi resideixen, no podem deduir que la violència de gènere es focalitza principalment en el perfil de dones descrit, però sí que és possible analitzar, tal com s'ha fet, el perfil concret de les usuàries dels recursos residencials oferits. S'hi detecta una clara fusió entre dones en risc o en exclusió social i les dones que utilitzen els recursos especialitzats. Aquesta circumstància ha de comportar un treball paral·lel, amb intervencions dirigides a la problemàtica derivada de la violència de gènere i a empoderar-les per a eixir de la seua situació de precarietat socioeconòmica. És per això que caldria diluir cada vegada més la diferència administrativa entre els centres d'exclusió i aquells especialitzats de violència de gènere.

IV. Atenció a les dones víctimes de violència de gènere en els municipis de més de 20.000 habitants

La tècnica d'investigació utilitzada en l'informe del Síndic de Greuges per a la recollida de dades dels 61 municipis amb més de 20.000 habitants de la Comunitat Valenciana va ser l'enquesta en línia autoadministrada. El qüestionari va ser emplenat per 56 municipis, el 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 considerem rellevants les següents:

A) DADES DE REGISTRE DELS MUNICIPIIS

- 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 disposen de 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 i s'implanta progressivament en la resta de localitats que desenvolupen aquets 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:
 - El 78,6% ofereix servicis municipals d'atenció a les dones
 - El 85,7% té servicis d'intervenció familiar
 - El 82,1% disposa de cossos i forces de seguretat especialitzats en violència de gènere
 - El 46,4% afirma que disposa d'equips d'atenció integral a víctimes de violència de gènere (psicològica, social i legal)
 - El 34,5% té jutjat especialitzat en violència de gènere
 - El 35,7% té jutjat d'instrucció en funció de guàrdia
 - El 28,6% compta amb punts de trobada familiar
 - El 10,7% compta amb centres d'acollida
 - El 5,4% disposa d'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 algun d'aquests plans 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 superior, i arriba al 66,1% del total. En la mateixa proporció, diversos municipis col·laboren en les meses 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 afirmava, en data 2015, que coordinava algun dispositiu de protecció a dones víctimes de violència de gènere, els principals dels quals 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 més 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 al personal tècnic es presenten semblants per a les dues províncies més grans, i la de Castelló apareix amb 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 en la seua localitat és del 25%, cosa 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 el servici és diferent. Majoritàriament els 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 intervindre va ser el de les dones de 31 a 35 anys (678 casos). Si reagrupem edats, la majoria de 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 del qual 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 intervindre 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 ELS MUNICIPIS.

- Els municipis que han exercit activitats de prevenció en matèria de violència de gènere durant l'any 2015 representen 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 diversos 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 realitzat l'oportú pla d'atenció familiar davant de situacions de risc de menors fills/es de víctimes de violència de gènere, segons afirmen les persones enquestades.
- 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.

V. Les dones usuàries dels centres i els seus fills i filles

Una de les novetats principals que aporta l'informe elaborat per la sindicatura són les conclusions extretes després de les conversacions mantingudes, tant amb les professionals que gestionen els centres, com amb les pròpies usuàries, juntament amb les dades que ens va aportar l'enquesta que aquestes van contestar voluntàriament. Durant els mesos de març a juny de 2016 visitàrem la totalitat dels recursos residencials en què vivien dones víctimes de violència de gènere. En uns casos eren centres especialitzats i en d'altres, en canvi, es tractava de centres que es van constituir per a atendre dones en exclusió social però que, com ja hem vist, moltes d'elles han patit també violència de gènere encara que no ingressaren en el centre per aquest motiu.

Les dades que, sintèticament, destaquem, reflecteixen les respostes de les dones que es trobaven als habitatges i centres quan els vam visitar i que havien sigut víctimes de violència de gènere.

A) PERFIL DE LES USUÀRIES

L'edat mitjana de les usuàries era de 34,6 anys. El 38,7% eren espanyoles, el 8,1% estrangeres de la Unió Europea i el 53,2% restant eren nacionals de països de fora de la Unió Europea.

La majoria de dones (més d'un 85%) afirmaven que tenia fills i filles, tot i que no sempre les acompanyaven. D'aquelles que sí que hi residien

amb els seus fills, un 40,3% tenien un fill i un 25,8% en tenia 2. La mitjana era d'1,69 menors per usuària.

Les edats dels fills i filles es distribuïen en franges d'edat els percentatges de les quals disminuïen a mesura que augmentava l'edat d'aquests. Per exemple, un 26,9% dels fills i filles tenien entre 0 i 3 anys, i un 15,5% entre 12 i 15 anys.

Les dones referien que el 62,9% dels seus menors havien presenciat els maltractaments, el 66,1% els havia escoltat i el 30,6% els havia patit directament.

Atenent a les característiques socioeconòmiques, cal indicar que el nivell de formació de les dones que van atendre les nostres preguntes és heterogeni, encara que els percentatges més minoritaris responen a les dones amb estudis universitaris (17,7%) i amb batxillerat/FP/CF (22,6%).

Quant a la seua situació laboral, un poc més de la meitat es definien com a mestresses de casa (51,6%) i només un 19,4% tenien una relació laboral.

La situació laboral esmentada condiciona les dades d'ingressos personals, perquè la majoria de dones no tenia ingressos propis (56,5%) o aquests eren inferiors al salari mínim interprofessional (SMI) en un alt percentatge (32,3%). Quant als ingressos del conjunt familiar de procedència abans d'ingressar en aquests recursos, un 18% de les unitats familiars no tenien ingressos, per al 23% eren inferiors al SMI i només una cinquena part (21,3%) comptaven amb ingressos superiors als 1.400 euros/mes.

B) VALORACIÓ DELS RECURSOS UTILITZATS

Respecte de la percepció de la seguretat, les dones van respondre sobre aquesta qüestió fent referència a tots els recursos amb què havien entrat en contacte.

Sobre els centres 24 hores van manifestar, 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 es van sentir *prou segures* o *molt segures*. Les dones que

havien sigut ateses en el Centre d'Emergència d'Alacant i en els centres d'atenció integral van manifestar una mitjana de 3,80 (moda=4), el que implica una sensació de *prou segures* o *molt segures*. Als habitatges tutelats, la mitjana baixa lleument a un 3,60 (moda=4), tot i que es manté la qualificació anterior. Així doncs, es pot concloure que la sensació de seguretat és elevada en tots els recursos, malgrat les deficiències existents, especialment en els recursos no especialitzats.

Pel que fa a la satisfacció de les usuàries amb els recursos en què han sigut ateses, van valorar com a *bons* (moda=3) els aspectes materials dels centres (ubicació i facilitat transport, instal·lacions, habitacions, mobiliari, subministrament d'articles de primera necessitat, comoditat, intimitat, etc.), i l'aspecte pitjor valorat va ser la planificació dels menús.

Van ser qualificats com a *bons* i *excel·lents* tots els aspectes relacionats amb l'atenció rebuda pel personal dels centres, i el millor valorat fou l'acollida en arribar i el tracte quotidià.

També es van puntuar com a *bons* tots els servicis prestats en el centre, especialment l'assistència psicològica i l'assessorament jurídic, però els pitjors valorats foren aquells aspectes relacionats amb les activitats d'oci i l'assistència psicològica als seus fills/es.

La relació amb la resta de residents, l'ambient de la convivència, va ser valorat com a *bo* pel 51,6%, i va ser qualificat d'*excel·lent* en un 32,3% dels casos. Només un 12,9% va considerar que la relació era *regular*. No obstant això, fins a un 19,4% va reconèixer 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.

En preguntar-los per aquells aspectes que més valoren davant d'una futura eixida del recurs residencial, la majoria coincideix a fixar com a necessitat bàsica obtenir un treball, seguit d'aconseguir un habitatge, i admetien que l'ajuda oferida per a aquestes dues qüestions claus és insuficient.

C) VALORACIÓ DE LA SEVERITAT DEL MALTRACTAMENT PATIT

Finalment, vam avaluar el grau de severitat del maltractament físic i no físic patit per les dones residents víctimes de violència de gènere i es van obtindre les conclusions següents:

Observàrem un percentatge molt elevat (79%) de dones víctimes d'un grau total de maltractament greu o alt, és a dir, hi ha un elevat grau de victimització. La presència de maltractament era majoritàriament de tipus no físic o psicològic, ja que és patit per un grau elevat, el 89% d'usuàries, mentre que el maltractament físic es va produir sobretot en un grau moderat (55,6%) o baix (37%).

El maltractament no físic es tradueix en conductes d'agressivitat verbal, humiliacions, desvaloracions, zels o control. Les conductes menys freqüents eren les relacionades amb agressions físiques i sexuals.

No observàrem diferències significatives en l'índex total de maltractament, tant físic com no físic, segons la nacionalitat de les enquestades o la seua edat.

VI. Algunes de les recomanacions formulades en l'Informe del Síndic de Greuges

L'informe presentat pel Síndic de Greuges a les Corts Valencianes incloïa finalment uns suggeriments i recomanacions dirigits a diverses administracions de la Comunitat Valenciana, especialment a la Generalitat, atés que hi té més competències. De quasi un centenar d'idees i propostes de millora, destacarem les següents:

A) SUGGERIMENTS A LA DELEGACIÓ ESPECIAL DEL GOVERN CONTRA LA VIOLÈNCIA SOBRE LA DONA A FI QUE LES ASSUMISCA I LES TRASLLADE AL GOVERN CENTRAL:

- Que, quan es dicte una 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 haguera dictat ordre expressa.

- Que s'inste l'oportuna reforma legal a fi que, després que s'haja dictat una ordre de protecció per als fills i filles 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 d'aquests menors.
- Que s'impulse una major coordinació entre les Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat, Policia Autonòmica i Policia Local per a garantir la seguretat de dones i menors víctimes de violència de gènere en els trasllats, desplaçaments i visites previstes anticipadament.

B) RECOMANACIONS A LA GENERALITAT VALENCIANA:

- Que Presidència de la Generalitat inste a avaluar 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.
- Que la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, en coordinació amb la Conselleria de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques, implante l'informe mèdic de presumpta violència de gènere (IMPVG) en línia, de manera que en temps quasi real, si s'escau, el jutjat active el protocol corresponent. I que s'articule un procediment mitjançant el qual el personal mèdic facultatiu pugua lliurar l'informe que s'elabore després d'una agressió de violència de gènere a la policia que hi haja intervingut a fi que l'atestat es complete al més aviat possible, i que sobre això s'adopten instruccions clares per part de l'Administració sanitària per a evitar problemes posteriors al personal sanitari davant de suposades col·lisions entre el deure d'informar, el secret professional i el dret a la intimitat.
- 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.

- Que la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública detalle la recollida de dades relatives a dones lesionades greus que han necessitat ingrés hospitalari com a conseqüència de la violència de gènere, i que hi incloga un apartat estadístic específic.
- Que la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball incloga expressament en les línies d'actuació dels plans estratègics de subvencions del Servei les dones víctimes de violència de gènere com a col·lectiu destinatari/participant sobre el qual es vol impactar en termes d'ocupabilitat a través de l'execució de l'ajuda.
- Que els habitatges que la Conselleria d'Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori destine a les dones víctimes de violència de gènere, en compliment de la normativa vigent, tinguen les condicions d'entorn i habitabilitat que garantisquen tant la seua integració i seguretat com la dels seus fills i filles.
- Que la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esports preveja 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, tot incloent-hi l'itinerari de tramitació i derivació d'aquests.
- Que la Conselleria de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques mantinga i, si escau, amplie la xarxa d'oficines d'atenció a les víctimes del delictes, ja que és la porta d'entrada més propera de les de situacions de violència de gènere, i que es garantisca una formació específica en aquesta matèria al personal que hi treballa.
- Que s'aprove un calendari d'actuacions per a l'adequació dels edificis judicials a fi de garantir la seguretat i intimitat de les dones i menors víctimes.
- Que la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives cree dos centres d'emergència, a València i a Castelló, específics i independents. I que en aquests centres, juntament amb el d'Alacant, s'estenga el

- pagament també a plaça no ocupada (diferent de la plaça ocupada), tal com ocorre en la resta de centres residencials.
- Que s'avalue l'experiència del Centre Dona Dénia i, si escau, que s'estenga aquest model en altres comarques, tot començant per les més allunyades de les capitals de província.
 - Que, per part de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, es revise la dimensió òptima dels centres residencials (ara fixada en un màxim de 20 places de dones i menors) en consonància amb experiències sobre bones pràctiques amb víctimes de violència de gènere i les recomanacions d'organismes internacionals. L'elevada taxa de baixes dels centres d'acollida i dels habitatges tutelats, amb un abandó prematur de les dones d'aquestes instal·lacions, ha de motivar una reflexió sobre la idoneïtat dels recursos, per la qual cosa recomanem també que s'implementen mecanismes per a conèixer el grau de satisfacció, tant d'usuàries com de professionals.
 - Que s'adeqüen les plantilles laborals en els centres esmentats a les necessitats reals d'aquests i s'hi introduísca la «figura d'acompanyament» a la dona víctima, especialment durant les primeres setmanes d'estada residencial. Si a les ajustades plantilles cal sumar els desplaçaments fora del centre per a acompanyar les dones en la realització de gestions, visites, tràmits, etc., el centre queda molt minvat per a atendre adequadament la resta de dones. A més, cada vegada urgeix més la incorporació d'educador/a i psicòleg o psicòloga infantil en el treball amb menors.
 - Que la memòria anual dels centres incloga dades relatives a les causes i motius pels quals es produeixen les baixes de les dones, com també les dades relacionades amb el seguiment posterior a la seua eixida.
 - Que, des de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, 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. A més, caldria establir un protocol específic per a les usuàries i menors

- amb conductes addictives, i garantir-los l'atenció immediata en les unitats de conductes addictives (UCA).
- Que la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives assumisca les autoritzacions pertinents en relació amb els canvis de centre escolar i d'atenció sanitària de fills i filles atesos i/o residents en centres d'atenció integral que encara necessiten l'autorització paterna per a aquests tràmits.
 - Que s'elabore un informe sobre el funcionament dels punts de trobada familiar per a adequar-los a les necessitats actuals i preservar l'interés superior del menor en casos de separació i/o ruptura del nucli familiar, amb especial atenció a aquells on hi haja violència de gènere. La saturació i les deficiències provoquen que les professionals rebutgen aquest recurs.
 - 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, i s'hi suprimisquen els supòsits d'excepcionalitat i s'hi amplien els criteris d'acreditació de la violència de gènere en consonància amb altres normatives autonòmiques ja existents molt més àmplies.

C) RECOMANACIONS ALS AJUNTAMENTS:

- Que aquells ajuntaments que encara no han constituït la seua junta de seguretat ho facen tan ràpidament com siga possible i que totes es convoquen amb regularitat, de la mateixa manera que les meses multidisciplinàries de coordinació.
- Que, aquells 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 escau, sol·liciten la seua incorporació al Sistema VioGén, a través del conveni previst entre el Ministeri de l'Interior i l'Ajuntament mateix.

VII. Unes idees finals i conclusió

Hi ha unes qüestions que sobrevolen constantment qualsevol reflexió sobre el tema que ens ha ocupat, i sobre les quals farem un breu apunt:

A) SÓN AQUESTS RECURSOS ELS ADEQUATS PER A TOTES LES DONES?

De les dades sociodemogràfiques que ja hem vist i de la realitat constatada, tant en les memòries de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, com en l'elaboració de l'informe del Síndic de Greuges, 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, ja siguin específics de violència de gènere o no, com ara centres dona 24 hores, servicis socials i fins i tot servicis sanitaris.
- Aquelles que, per a garantir la seua integritat física (i emocional), van a viure a centres dependents de l'Administració, ja siguin 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 està molt lluny del que hem vist en les usuàries dels centres residencials actuals. Perceben que el sistema de protecció i les ajudes estan bàsicament dirigides a activar-se només en el moment que s'interpose una denúncia o abandonen el seu domicili, tenen la sensació de quedar desemparades per l'Administració i només el voluntarisme de les professionals que treballen en aqueixos dispositius ambulatoris més pròxims possibilita que puguen fer seguiment, tallers i establisquen llaços d'ajuda amb elles en una situació vital molt complexa.

Per tant, hem de recordar que, encara que l'informe del Síndic de Greuges s'ha centrat en l'estudi i anàlisi dels recursos oferits a les dones víctimes de violència de gènere, especialment en els recursos residencials, la majoria de dones que pateixen violència de gènere no

són usuàries d'aquests recursos, i per això cal concloure que, tot i que aquests recursos són necessaris, amb les modificacions i reformes ja exposades, s'ha d'avançar en l'atenció i protecció de totes aquelles dones i menors que les acompanyen que no tenen necessitat o no volen accedir a un centre dels descrits.

En tot cas, els actuals recursos residencials han de replantejar el seu disseny de treball, les seues plantilles i els seus objectius davant de l'elevat nombre de baixes voluntàries que s'hi produeixen sense haver finalitzat cap pla o programa de recuperació i ajuda sobre les dones.

B) 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 amb qui treballàrem en la realització de l'informe van coincidir en el fet que la denúncia no hauria de ser l'única porta d'entrada per a rebre protecció i ajudes.

Tant les dones víctimes de violència de gènere que tenen recursos econòmics com les que no en tenen, aquelles que disposen d'una xarxa familiar i aquelles que no la tenen, 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 ja que han fet un primer pas en la recerca d'ajuda (centre dona 24 hores, servicis socials, sistema de salut, etc.), haurien de poder accedir al sistema integral de protecció sense fer-los cap exigència.

En el cas de dones amb independència econòmica, però no emocional i/o amb xarxa familiar, aquestes 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 i filles menors, com també a activar el «coneixement de la situació» per part de servicis socials i/o de salut, i «una certa vigilància», si fóra el cas.

En el cas de les dones amb dependència econòmica, a més dels recursos de recuperació emocional i de la vigilància descrita en el

paràgraf anterior, haurien de poder accedir amb rapidesa a les ajudes econòmiques, escolars, d'habitatge, ocupabilitat, etc.

Per tant, la conclusió és que, tot i que la denúncia és important i oportuna, caldria articular un mecanisme, amb criteris clars, condicions i procediments perquè les dones que no interposen denúncies puguin accedir a determinats recursos de suport econòmic i/o emocional.

Les professionals van deixar constància 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 més fortalesa emocional i personal.

C) 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 de les reunions mantingudes constatarem que les dades sociodemogràfiques de les dones ingressades en ambdós tipus de centres són semblants:

- Dones amb baixa qualificació en formació
- Sense recursos econòmics (dependència econòmica)
- Sense xarxa familiar
- Majoritàriament acompanyades de menors.

I un alt percentatge de dones que arriben als centres d'exclusió arrossegueu amb si, a més de l'exclusió, violència de gènere, conscientment o inconscientment, que acaba aflorant. S'indica 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 i filles, etc.) que cal desenvolupar amb les dones dels dos tipus de centres no difereixen substancialment entre les unes i les 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. Es tracta d'un aspecte diferenciador importantíssim, però que només té lloc en aquelles dones que estan en una situació d'exclusió però que 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 les unes parteixen d'un lloc de patiment i les altres ni tan sols han arribat encara a prendre consciència del possible maltractament.

En definitiva, des del Síndic de Greuges hem aconseguit unir en un únic informe, no sols l'anàlisi de les dades i xifres aportades per les diverses administracions sobre els recursos existents per a atendre i protegir les dones víctimes de violència de gènere i els seus fills i filles, sinó que hi vam afegir les reflexions, aportacions, discussions i suggeriments que, tant el personal tècnic que treballa en aquests recursos, com les dones que en són usuàries ens van transmetre.

El Síndic de Greuges, com a alt comissionat de les Corts Valencianes per a la defensa dels drets i llibertats compresos en els títols I de la Constitució i en l'Estatut d'Autonomia, va iniciar l'elaboració de l'informe que hem resumit en compliment de la seua funció de supervisar l'actuació de l'Administració pública de la Comunitat Valenciana. Des d'aquesta institució vam iniciar d'ofici la investigació pertinent, a fi d'efectuar recomanacions a les diverses administracions implicades, una vegada que aquesta estiguera conclosa.

A més a més, vam oferir aquest treball a la Subcomissió sobre Violència de Gènere de les Corts Valencianes perquè n'aprofitaren allò que consideraren convenient, i així enriquiren les conclusions que estaven elaborant en aqueixes mateixes dates. De fet, *l'Informe sobre l'estudi de les violències masclistes a la Comunitat Valenciana i per a un pacte autonòmic contra la violència que pateixen les dones i per la igualtat de gènere* que va aprovar la Comissió de Polítiques d'Igualtat de Gènere i del Col·lectiu LGTBI l'11 de juliol de 2017 recollia, entre les seues mesures, moltes de les recomanacions que havíem fet prèviament.

Paral·lelament, i en aqueixes mateixes dates, tant en el Congrés dels Diputats com en el Senat s'assolia un acord, denominat Pacte d'Estat, en matèria de violència de gènere, i es remetia al Govern central un pla de xoc amb més de dues-centes propostes d'actuació aprovades per unanimitat. Moltes d'aquestes propostes incideixen directament en les competències que tenen les comunitats autònomes i, en conseqüència, se sumen a aquelles impulsades des de la Comunitat mateixa.

A més, s'està dissenyant, al redactar este article, el *Pacte valencià contra la violència de gènere i masclista* des de la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, amb línies estratègiques, objectius i mesures que implicaran, no sols a tot el Consell, sinó també ajuntaments, diputacions, col·legis professionals, universitats, teixit associatiu de dones, joves, ONGD, sindicats, organitzacions empresarials, forces i cossos de seguretat de l'Estat, etc.

És evident la preocupació que en les distintes seus parlamentàries existeix sobre la violència de gènere. Sens dubte, legislativament hem avançat amb decisió, i ho continuem fent, sobre la protecció i atenció a les dones víctimes de violència de gènere i als seus fills i filles. Tanmateix, malgrat l'execució d'aquestes mesures, a hores d'ara encara no hem aconseguit eliminar la comissió d'aquests delictes de gènere, ni tan sols reduir-la sensiblement.

Les recomanacions efectuades des del Síndic de Greuges, les mesures suggerides per les Corts Valencianes o les propostes de les Corts Generals d'enguany, 2017, han comportat, com a mínim sobre el paper, importants i concrets avanços, especialment en allò referent a l'atenció i la protecció. Manca que el poder legislatiu, en els seus distintes àmbits, legisle en aquesta mateixa sintonia i que els poders executius assumisquen amb urgència el desenvolupament de les normes aprovades i s'esforcen en la seua aplicació i compliment.

L'informe del Síndic de Greuges va ser remés a començaments de juliol de 2017 a cada conselleria de la Generalitat, a les tres diputacions provincials, a la defensora del poble, a la Delegació del Govern de la Comunitat Valenciana, i estem esperant, en el moment de redactar

aquest article, sobretot pel nostre àmbit competencial i per les seues pròpies competències, la resposta dels distints departaments de la Generalitat respecte de l'acceptació o no de les nostres recomanacions.

Aquest treball d'investigació de la Sindicatura, que hem sintetitzat en aquest article i que, al seu torn, pot ser consultat en la nostra pàgina web, ha estat possible principalment gràcies a la col·laboració de les professionals que treballen en cadascun dels centres que hem visitat. Tal com diem en l'informe:

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 conviviu, 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 s'hi van asseure 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.

