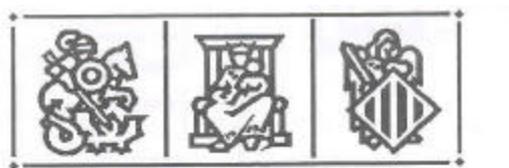


SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA

**LA RESPUESTA INSTITUCIONAL A LA VIOLENCIA CONTRA
LA MUJER EN LAS RELACIONES DE PAREJA EN LA
COMUNIDAD VALENCIANA**

INFORME ESPECIAL A LAS CORTES VALENCIANAS



**SÍNDIC DE GREUGES
DE
LA COMUNITAT VALENCIANA**

mayo de 2005.

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	3
1. MARCO LEGISLATIVO VALENCIANO	7
2. LOS RECURSOS ESPECIALIZADOS:	12
2.1. Casa de acogida para mujeres en situación de emergencia.....	12
2.2. Centro de acogida.....	13
2.3. Vivienda tutelada.....	13
3. EXAMEN DE LOS RECURSOS ESPECIALIZADOS	15
3.1. Centros 24 horas.....	15
3.1.1. Alicante.....	15
3.1.2. Valencia.....	16
3.1.3. Castellón.....	17
3.1.4. Miscelánea.....	18
3.2. Sistemas de protección de telealarma.....	20
3.3. Casa de acogida para mujeres en situación de emergencia.....	23
3.4. Centros de acogida: A, B, C, D, E, F, G, H, I y J.....	25
3.5. Viviendas tuteladas: A, B, C, D, E, F, G, H e I.....	48
4. RECURSOS NO ESPECIALIZADOS	65
4.1. Empleo.....	65
4.2. Guarderías.....	70
4.3. Vivienda.....	71
4.4. Ayudas económicas.....	71
4.5. El servicio de asistencia jurídica a las víctimas de la violencia doméstica facilitado por los colegios de abogados y de procuradores.....	73
5. LA ATENCIÓN INSTITUCIONAL DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS USUARIAS	75
6. SERVICIOS MUNICIPALES	87
6.1. PROVINCIA DE ALICANTE.....	87
6.1.1. Alicante.....	87
6.1.2. Benidorm.....	89
6.1.3. Dénia.....	89
6.1.4. Elche.....	89
6.1.5. Mutxamel.....	90
6.1.6. Orihuela.....	91
6.1.7. Santa Pola.....	91
6.1.8. La Villajoyosa.....	92
6.1.9. Torrevieja.....	92
6.2. PROVINCIA DE VALENCIA.....	92
6.2.1. Valencia.....	92
6.2.2. Alzira.....	94
6.2.3. Gandía.....	95

6.2.4.	Xàtiva.....	96
6.2.5.	Sagunto.....	96
6.2.6.	Paterna.....	97
6.2.7.	Torrent.....	97
6.3.	PROVINCIA DE CASTELLÓN.....	97
6.3.1.	Castellón.....	97
7.	LA UNIDAD DEL CUERPO DE POLICÍA NACIONAL ADSCRITA A LA COMUNIDAD VALENCIANA.....	100
8.	Policía Local.....	101
8.1.	PROVINCIA DE ALICANTE.....	101
8.1.1.	Alicante.....	101
8.1.2.	Benidorm.....	101
8.1.3.	Elche.....	102
8.1.4.	Mutxamel.....	103
8.1.5.	Torrevieja.....	104
8.1.6.	La Villajoyosa.....	105
8.2.	PROVINCIA DE VALENCIA.....	106
8.2.1.	Valencia.....	106
8.2.2.	Xàtiva.....	106
8.2.3.	Paterna.....	107
8.2.4.	Torrent.....	108
8.3.	PROVINCIA DE CASTELLÓN.....	108
8.3.1.	Castellón.....	108
8.3.2.	Vila real.....	110
9.	LA OPINIÓN DE LAS ASOCIACIONES DE MUJERES.....	112
10.	CONCLUSIONES.....	115
10.1.	Centros de mujer 24 horas.....	116
10.2.	La red de servicios telealarma.....	117
10.3.	El centro específico para mujeres en situación de riesgo social.....	120
10.4.	La calidad de los servicios.....	124
10.5.	Las exclusiones (Toxicomanías y alcoholismo, enfermedades mentales, prostitución, minoría de edad, inmigración irregular).....	131
10.6.	La formación de las profesionales.....	135
10.7.	La atención a los menores.....	140
10.8.	Los servicios municipales.....	142
10.9.	La Unidad del Cuerpo de Policía adscrito a la Comunidad Valenciana.....	144
10.10.	Policía Local.....	144
11.	RECOMENDACIONES.....	147
12.	BIBLIOGRAFÍA.....	152

PRESENTACIÓN

La noticia aparecida en un medio de comunicación de que en un centro de acogida para mujeres maltratadas el trato dado a una usuaria fue lamentable, motivó que, con fecha 11 de diciembre de 2002, se acordara la iniciación de una investigación de oficio, que quedó registrada con el nº 16/2002 (registro general nº 2002/2131), para conocer el estado y condiciones de las casas de acogida para mujeres maltratadas dependientes de la Conselleria de Bienestar Social.

Como primera actuación, se giró visita a la Dirección Territorial de Castellón, donde un asesor de la Institución se entrevistó con el Secretario de Acción Social, la Coordinadora de la Dirección General de la Mujer y la Directora del Centro 24 horas. Asimismo, visitamos la casa de acogida en cuestión, con el objeto de conocer con detenimiento su situación. No pudimos realizar la evaluación que pretendíamos porque, en aquel momento, existía una situación de tensión muy grave entre las usuarias y entre éstas y las trabajadoras de la casa.

De ahí que nuestras subsiguientes actuaciones se dirigieran a intentar solventar el problema. Volvimos a visitar la casa y mantuvimos una reunión con diversas usuarias, a la que asistieron, también, representantes de la Fundación “Isonomia”, de los sindicatos UGT y CCOO y del PSOE. El problema se solucionó en días posteriores, no obstante lo cual, solicitamos a la Conselleria de Bienestar Social que la Inspección de Servicios Sociales realizase urgentemente un informe para adoptar las medidas inmediatas que evitasen la aparición de problemas semejantes, sin perjuicio de la evaluación final del recurso.

Las conclusiones extraídas de esta visita hicieron que reconsiderásemos el objeto de la investigación dándole un contenido más amplio, que excediese el ámbito de las casas de acogida para mujeres maltratadas de la Conselleria de Bienestar Social, aun cuando éstas quedaran comprendidas, también, en nuestra investigación. De este modo, se diseñó la realización de un informe especial sobre la respuesta institucional a la violencia contra la mujer en las relaciones de pareja en la Comunidad Valenciana. Los objetivos de este informe, y el hecho de estar elaborando, durante todo el año 2003, un informe especial sobre la situación de los enfermos mentales y de sus familias, cuya realización comportó una notable complejidad y la necesidad de destinar muchos recursos personales para su buen fin, determinó que pospusiésemos la confección del presente al año 2004.

El objetivo, necesariamente fragmentario, está condicionado por el propio marco competencial del Síndic de Greuges, centrado en la supervisión de la actuación de la Administración Pública de la Comunidad Valenciana, de conformidad con su Ley reguladora 11/1988, de 26 de diciembre, lo que excluye aspectos tan importantes como el funcionamiento de la Administración de Justicia, el de la Policía Nacional o el de la Guardia Civil.

El análisis se centra en los servicios sociales especializados para protección, destinados a las mujeres víctimas de violencia física o moral y, paralelamente, de los

servicios públicos valencianos que colaboran o desarrollan una actividad directa o indirectamente vinculada a los mismos.

Aunque algunas de las instituciones que históricamente han existido para proteger a las mujeres, mezcla de propósitos humanitarios y de instrumentos de control social, acogían a las que hoy se denominan víctimas de la “violencia doméstica”, las modernas casas de acogida, en el ámbito internacional, tienen otros precedentes. Las primeras casas de acogida se fundaron, a comienzos de la década de los 70, en Londres (1971), expandiéndose éstas, después, a otros lugares de Europa, tales como Ámsterdam (1974) o Berlín occidental (1976). El modelo que estas instituciones propugnaban estaba basado en el de las comunidades terapéuticas de los años 60, autogestionario, con una marcada orientación de género e ingreso voluntario, transitorio, centrado en las ideas de seguridad y autonomía de las acogidas y con unas condiciones materiales equiparables a una vivienda normalizada. Paralelamente, surgieron grupos feministas que se hacían cargo de este tipo de refugios, tales como la *Women’s Aid Federation*, en el Reino Unido, o *S.O.S. Femmes*, en Francia.

La necesidad de financiación, debido al alto coste de los recursos y las dificultades de todo tipo que se fueron generando (particularmente de masificación por ausencia de criterios restrictivos de ingreso y el estado de las instalaciones), hizo necesario el acuerdo con las Administraciones públicas y la creación de sistemas mixtos. Al mismo tiempo, las antiguas instituciones fueron adaptándose a los nuevos modelos, desempeñando una función de valor muy estimable. En nuestro país, este tipo de recursos surge a finales de los años 80, por la directa iniciativa de las Comunidades Autónomas.

En nuestra Comunidad Autónoma, las dos primeras casas de acogida datan de los años 1986 y 1987. La primera normativa, actualmente derogada, fue dictada en desarrollo de la Ley 5/1989, de 6 de julio, de Servicios Sociales de la Comunidad Valenciana; concretamente, en el anexo de la Orden de 9 de abril de 1990 de la Conselleria de Trabajo y Seguridad Social por la que se desarrolla el Decreto 40/1990, de 26 de febrero, del Consell de la Generalitat Valenciana, sobre registro, autorización y acreditación de los servicios sociales de la Comunidad Valenciana. En dicho texto se recogía la regulación de la denominada “casa de acogida para mujeres en situación de emergencia” y de la “residencia materno infantil”.

La centralización de los recursos en la Dirección General de la Mujer ha supuesto una reestructuración de todos los centros de esta naturaleza que, en términos generales, se puede valorar positivamente. Se han intentado adaptar las características de la red al problema emergente (el maltrato); se ha aumentado el número de plazas (en 2001, entre propias y concertadas, 70 para mujer y 96 para menores; en 2002, 130 para mujer y 132 para menores; en 2003, 149 para mujer y 154 para menores); se ha mejorado el sistema de financiación (del régimen de ayudas al de concierto); y, finalmente, se han ido dotando los recursos de una regulación que les otorgue homogeneidad y se han mejorado las condiciones materiales y el registro de datos. Lo anterior no obsta a que se hayan detectado una serie de problemas cuyo desarrollo corresponde a los siguientes epígrafes.

Para velar por la seguridad de las mujeres, nos hemos visto obligados a omitir todos aquellos datos que pudieran facilitar la localización de los centros, incluida la titularidad de la gestión, porque ello podría facilitar, en la mayoría de los casos, un indicador geográfico.

En la elaboración del trabajo hemos realizado las siguientes intervenciones:

- Visita de las instalaciones, de conformidad con el artículo 19 de la Ley 11/1988. Dichas visitas se han producido a lo largo del primer semestre de 2004.
- Entrevista con los equipos de trabajo
- Entrevistas separadas con las usuarias, siempre recabando su consentimiento y evitando intervenciones inadecuadas en el caso de que su situación psicológica, derivada de la situación de maltrato, lo desaconsejara.
- Recepción de documentación como la descripción de los programas, memorias anuales, inventarios, etc. Los datos que se refieren a 2003 están extraídos de las memorias.
- Solicitud de informes a la Administración, principalmente a la Dirección General de la Mujer.
- Elaboración de encuestas dirigidas a los integrantes del equipo de trabajo y a las usuarias. De una de estas encuestas se han extraído los datos correspondientes a 2004.
- Análisis bibliográfico y de la estructura normativa.
- Entrevistas con diversas asociaciones de mujeres que trabajan en el ámbito del auxilio y la recuperación de las víctimas de los malos tratos.

Además del recurso especializado, hemos procedido al análisis de otros servicios relacionados, en concreto, los denominados Centros Mujer 24 horas, Servicios Sociales Municipales, Unidad del Cuerpo Nacional de Policía adscrita a la Comunidad Autónoma Valenciana y Policías Locales. No hemos olvidado aspectos tan importantes como el empleo, la educación, la asistencia jurídica y la vivienda.

Todos los datos del Informe se han recopilado hasta el mes de octubre de 2004, si bien, posteriormente, la Conselleria de Bienestar Social nos ha confirmado, a fecha de su cierre, en abril de 2005, que no ha habido variaciones sustanciales que merezcan ser reflejadas.

Dentro de las obligaciones de reserva que impone el artículo 22 de la Ley 11/1988, del Síndic de Greuges, hemos procurado la máxima participación a las asociaciones de mujeres más representativas, a fin de dotar de la mayor utilidad al Informe como instrumento de mejora.

El análisis final de todas las intervenciones mencionadas se recoge en un apartado de conclusiones donde, además de los datos ya referidos, hemos recabado otros de las diferentes Administraciones implicadas sobre concretos aspectos que inciden directamente en el funcionamiento de los servicios y en otros aspectos que nos han sugerido las asociaciones de mujeres. El último apartado del informe contiene las recomendaciones efectuadas a cada Administración.

Por último, con objeto de evitar imprecisiones terminológicas, el título del trabajo se ha tomado del Informe Internacional 2003 *Violencia contra la mujer en las relaciones de pareja* del Centro Reina Sofía para el Estudio de la Violencia. La necesidad de decidirnos por un título que tuviera una cierta precisión nos ha hecho escogerlo de entre los posibles (*familiar, doméstica, de género, contra la mujer, etc.*). No obstante lo anterior, ello no significa que no sean tratadas otras formas de violencia que tienen acogida en estos servicios pese a ser nuestro principal foco de atención la inicialmente señalada.

Bernardo del Rosal Blasco
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

1. MARCO LEGISLATIVO VALENCIANO

El artículo 31, núm. 24, del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana atribuye a la Generalidad Valenciana la competencia exclusiva en materia de asistencia social.

La Ley 5/1997, de 25 de junio, de la Generalitat Valenciana, por la que se regula el Sistema de Servicios Sociales en el ámbito de la Comunidad Valenciana incluye, dentro de los servicios sociales especializados, los destinados a la atención necesaria a aquellas mujeres que se encuentren en situación de riesgo por malos tratos, carencia de apoyo familiar, ausencia de recursos personales u otras circunstancias (artículo 24).

La Ley 9/2003, de 2 de abril, de la Generalitat, para la Igualdad entre Mujeres y Hombres dedica el capítulo VI del título II a la violencia contra las mujeres. Entre las diferentes disposiciones que abarca, se incluyen la asistencia jurídica y psicológica especializada y gratuita a las víctimas (artículo 34) y la adopción de sistemas especiales de protección en aquellas situaciones en las que se presume que pueden ser objetos de un grave riesgo físico.

El Plan de Medidas del Gobierno Valenciano para combatir la violencia que se ejerce contra las mujeres (2001-2004) señala que la finalidad de la Generalitat Valenciana es ofrecer una atención integral a las mujeres víctimas de malos tratos a través de una acogida inmediata y una asistencia individual adaptada a su realidad particular, necesidades e intereses propios, contribuyendo a la mejora de la calidad personal y condiciones de vida, fomentando el acceso a la educación, cultura y empleo, favoreciendo su capacitación sociocultural, económica y profesional. En este sentido, el Plan prevé tanto la aplicación de medidas dirigidas a optimizar los recursos materiales y personales específicos existentes, como la ampliación de la Red de Centros Residenciales para mujeres víctimas de malos tratos de la Comunidad Valenciana y de los Centros Mujer 24 Horas dependientes de la Dirección General de la Mujer de la Conselleria de Bienestar Social. Las medidas de actuación que se incluyen en el citado Plan son las siguientes:

- Ampliar la red de Centros Residenciales para mujeres víctimas de Violencia de Género para dar cobertura a las necesidades humanas y psicosociales, tanto de éstas como de sus hijos e hijas.
- Reforzar la colaboración y coordinación entre los/las profesionales de los servicios sociales y los/las profesionales de otras áreas de protección social para tratar la problemática ocasionada por la violencia de género, en el ámbito integral.
- Apoyar a las ONG, asociaciones y entidades sociales sin ánimo de lucro que desarrollan servicios de alojamiento y atención con programas integrales que contengan atención jurídica, laboral, psicológica y social que faciliten a las mujeres un espacio terapéutico para lograr un equilibrio emocional y su autonomía personal.
- Coordinar la información y servicios prestados por ONG, asociaciones y entidades sociales sin ánimo de lucro que desarrollan servicios y

programas con las mujeres víctimas de violencia de género con los Centros Mujer 24 Horas.

- Promover la formación continua de las y los profesionales que desarrolla su actividad en ONG, asociaciones y entidades sociales con mujeres víctimas de violencia de género.
- Optimizar los recursos personales y materiales de los Centros Mujer 24 Horas de Alicante, Castellón y Valencia.
- Impulsar la colaboración de las entidades locales a través de la Federación Valenciana de Municipios y Provincias, para procurar una mejor protección y atención a las mujeres víctimas de violencia doméstica, agresiones y abusos sexuales.
- Establecer espacios de encuentro para el cumplimiento de los regímenes de visitas conflictivos, donde se lleven a cabo las visitas de padres y madres a menores en los casos de separación y divorcio con antecedentes de violencia doméstica, con permanencia de personal cualificado que tutele los mismos, y pueda emitir informes puntuales a los tribunales competentes.
- Proponer la unificación de los datos recogidos en las fichas de los diferentes ámbitos profesionales relacionados con la problemática de Violencia de género, a fin de obtener datos homogéneos.
- Continuar con actividades de formación y sensibilización en violencia de género, dirigidas a profesionales de servicios sociales que intervienen en la atención de las víctimas.
- Informar a las mujeres en situación de riesgo sobre sus derechos y acceso a los recursos existentes mediante la difusión del *Manual sobre la violencia contra las mujeres*, editado por la Consellería de Bienestar Social.
- Mejorar las condiciones de calidad, los criterios de actuación y el funcionamiento de los recursos públicos y privados (subvencionados con fondos públicos) existentes en nuestra Comunidad dirigidos a mujeres víctimas de violencia de género.
- Potenciar programas de seguimiento y de apoyo psicosocial dirigidos a:
 1. Mujeres víctimas de violencia doméstica así como a sus hijos e hijas que decidan restablecer su convivencia con el agresor.
 2. Aquellas mujeres atendidas en los Centros Mujer 24 horas que han finalizado su tratamiento psicosocial.
 3. Mujeres exresidentes de casas de acogida u otros centros residenciales víctimas de violencia doméstica que han iniciado una vida nueva sin su agresor.
- Promover que los servicios sociales de cada localidad informen a la Policía Local de todos los casos que conozcan en los que exista situación de riesgo, previa autorización de las víctimas, independientemente de que éstas hayan denunciado o no su situación.
- Elaborar y difundir una *Guía de actuación* para profesionales de servicios sociales, ONG, asociaciones, casas de acogida o pisos tutelados que tratan con mujeres víctimas de violencia de género.
- Impulsar programas de sensibilización dirigidos a mujeres que por sus especiales circunstancias por razón de etnia, cultura y religión, tengan

enraizadas creencias tradicionalmente tendentes a mantener situaciones de violencia.

Del desarrollo reglamentario de la Ley 5/1997, destacamos el Decreto 91/2002, de 30 de mayo, del Gobierno Valenciano, sobre Registro de los Titulares de Actividades de Acción Social y de Registro y Autorización de Funcionamiento de los Servicios y Centros de Acción Social en la Comunidad Valenciana.

El desarrollo del Decreto, en lo que nos atañe, se ha producido a través de la Orden de 17 de febrero de 2003, de la Consellería de Bienestar Social, sobre condiciones y requisitos para la autorización de los Centros Especializados para mujeres en situación de riesgo social. El objeto de la Orden es establecer la tipología, condiciones y requisitos que deben cumplir para su funcionamiento los centros de servicios sociales especializados para mujeres en situación de riesgo social, siendo de aplicación a las Casas de Acogida para mujeres en situación de emergencia, Centros de Acogida y Pisos Tutelados que presten servicios de asistencia a las mujeres en situación de riesgo social y estén ubicados en el ámbito territorial de la Comunidad Valenciana, cualquiera que sea su titularidad.

La Orden entró en vigor el mismo día de publicación en el DOGV (25 de febrero de 2003), estableciendo dos disposiciones transitorias respecto a los centros que estuvieran ya en funcionamiento. La primera, referente al personal educador que ya estuviera contratado y, la segunda, referente al cumplimiento de los requisitos de habitabilidad. En ambos casos se concede un plazo de tres años para el cumplimiento de los requisitos de titulación o la realización de las obras necesarias para adecuación a la normativa.

La Orden establece una serie de principios rectores de la Red de asistencia a la mujer que son:

1. Prevención, evitando situaciones de riesgos tanto físicos como psíquicos y actuando sobre las causas que originan el problema.
2. Integración, procurando la participación plena en la vida social para favorecer su adaptación personal al mundo exterior.
3. Estimulación, favoreciendo el desarrollo de la autonomía personal.
4. Fomento de la solidaridad, promoviendo la conciencia social y la participación.
5. Realización de programas y actividades para las usuarias de los Centros y sus hijos/as.
6. Coordinación con las Instituciones y Entidades públicas y privadas que actúan en el área de la mujer.

La Orden recoge, asimismo, los derechos básicos, los canales de acceso a los centros, las situaciones excluidas y la comisión de seguimiento. La misma ha sido completada por una posterior, de 22 de diciembre de 2003, de la Conselleria de Bienestar Social, sobre Funcionamiento General de los Centros Especializados para Mujeres en Situación de Riesgo Social (DOGV, de 26 de enero de 2004).

El ingreso urgente se realiza a través de los Centros Mujer 24 horas y el ordinario a través de los Técnicos del Área de Mujer de las Direcciones Territoriales de Servicios

Sociales, previo informe de los Servicios Sociales de los Ayuntamientos. Se excluyen aquellas situaciones que requieran otros tratamientos específicos distintos al requerido por maltrato doméstico o abandono familiar, tales como alcoholismo, drogadicción, cuadros psiquiátricos graves, o aquellas mujeres que dispongan de otro tipo de recursos específicos por su edad o situación.

Los servicios que se prestan en los centros se agrupan en las siguientes áreas de intervención, lo que no conlleva la creación de unidades orgánicas con medios personales específicos para su desarrollo:

- a) Área personal y familiar.
- b) Área de menores.
- c) Área de salud.
- d) Área legal y documental.
- e) Área de convivencia.
- f) Área de organización.
- g) Área de formación e inserción laboral
- h) Área de participación social.

La admisión en el centro implica la aceptación automática de los derechos y deberes contemplados en las disposiciones normativas y en el reglamento de régimen interior del centro. El incumplimiento grave de las obligaciones y normas del Reglamento da lugar a la pérdida de la condición de mujer acogida y, en consecuencia, la utilización de los servicios prestados por el Centro Especializado Mujer. El título IV de la Orden de 22 de diciembre de 2003 regula el régimen disciplinario, estableciendo una clasificación tripartita de las infracciones (leves, graves y muy graves) y un catálogo de sanciones que abarca las amonestaciones por escrito y previa audiencia en faltas leves, el reconocimiento de la falta y disculpa ante los afectados en faltas leves y la salida definitiva (expulsión) del Centro en caso de faltas muy graves.

La Orden de 22 de diciembre de 2003 regula también algunas normas de funcionamiento, tales como el reparto de tareas domésticas, organización del comedor o limpieza de las zonas comunes o individuales. Particularmente de interés resulta el régimen de organización de las salidas y comunicaciones con el exterior. Las primeras están sometidas al régimen de comunicación previa y respeto de un horario, con el fin de garantizar la seguridad de las usuarias. Las segundas precisan de autorización de la Dirección del Centro, concediéndose excepcionalmente a familiares y/o red social de apoyo. Las comunicaciones telefónicas sólo pueden utilizarse en casos de necesidad, comprometiéndose las mujeres a no utilizar el número de teléfono en situaciones que supongan un riesgo para el Centro o para las usuarias o residentes en general.

Una Comisión de Seguimiento (formada por un representante de la Dirección General de la Mujer, un Técnico de Bienestar Social, de la sede territorial correspondiente, un representante del Centro Mujer 24 horas y un representante de cada Centro) se encuentra encargada del seguimiento y valoración del funcionamiento de los centros y del cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa vigente.

En las Casas de Acogida y en los centros de acogida debe existir un Consejo de Centro compuesto por el/la directora/a del centro, un/a representante de las educadoras/es y personal de apoyo (elegida entre las mismas), una representante de las residentes (elegida entre ellas mismas) y un/a representante de la Dirección Territorial de Bienestar Social del Área de la mujer. Sus reuniones tienen una periodicidad mínima trimestral. Sus funciones consisten en:

- Supervisar que las directrices y programaciones se ajusten a los principios, criterios y objetivos establecidos por la Dirección General de la Mujer.
- La aprobación de la programación educativa general y las actividades del centro
- La remisión a la Dirección General del reglamento de régimen interior para su aprobación
- La proposición de programas de colaboración en materias de su competencia con otros centros y/o entidades locales
- El estudio y valoración de las infracciones cometidas por las residentes y la adopción de las decisiones oportunas con relación a las infracciones y sanciones cometidas.

Las referidas funciones no tienen carácter exhaustivo. El Consejo puede tener Comisiones de apoyo y Seguimiento de carácter consultivo.

2. LOS RECURSOS ESPECIALIZADOS: NATURALEZA Y RÉGIMEN LEGAL

Como ya hemos indicado antes, a través de la Orden de 17 de febrero de 2003, de la Conselleria de Bienestar Social, se regularon las condiciones y requisitos para la autorización de los Centros Especializados para mujeres en situación de riesgo social, estableciéndose la tipología, condiciones y requisitos que deben cumplir para su funcionamiento los centros de servicios sociales especializados para mujeres en situación de riesgo social, siendo de aplicación a las casas de acogida para mujeres en situación de emergencia, centros de acogida y viviendas tuteladas que presten servicios de asistencia a las mujeres en situación de riesgo social y estén ubicados en el ámbito territorial de la Comunidad Valenciana, cualquiera que sea su titularidad.

Esta norma legal prevé, por tanto, tres tipos de recursos para atender a las mujeres víctimas de maltrato, las casas de acogida para mujeres en situación de emergencia, los centros de acogida y las viviendas tuteladas, cuya naturaleza y régimen legal describimos a continuación.

2.1. Casa de Acogida para mujeres en situación de emergencia

La Orden de 17 de febrero de 2003 la define como casa de acogida, con carácter de emergencia, y de atención integral para mujeres, con o sin hijos/as. Las beneficiarias incluyen tanto a las víctimas de malos tratos como a las de las restantes causas de exclusión social. La capacidad máxima asciende a 25 plazas, incluyendo en este concepto tanto las destinadas a mujeres como a menores. El tiempo máximo de estancia previsto en la Orden es de 2 semanas.

Se regula lo concerniente a la ubicación y condiciones materiales, así como el personal que debe atenderla.

Las prestaciones a suministrar por este tipo de centros que recoge la Orden son las siguientes:

- Asistencia Integral con prestaciones de Alojamiento y Manutención.
- Tratamiento especializado.
- Actividades de convivencia, cooperación y autoayuda.
- Apoyo psicosocial.
- Asesoramiento jurídico.
- Actividades para las usuarias.
- Actividades para los menores de las mujeres residentes según su edad.
- Seguimiento postinstitucional.
- Inserción socio-laboral.

La Asistencia Jurídica y Psicológica se prestarán por parte de las profesionales del Centro Mujer 24 horas.

2.2. Centro de acogida

La Orden de 17 de febrero de 2003 la define como centro de alojamiento temporal y atención integral que acoge a jóvenes gestantes o con hijos/as de hasta 2 años y mujeres víctimas de malos tratos, con o sin hijos. En todos los casos se exige las beneficiarias se encuentren en situación de alto riesgo por falta de apoyo familiar y ausencia de recursos personales. La capacidad máxima asciende a 30 plazas, incluyendo en este concepto tanto las destinadas a mujeres como a menores. El tiempo máximo de estancia previsto en la Orden abarca un periodo de 6 meses prorrogable a 1 año, según la situación socio-familiar y emocional de la beneficiaria. También se hace referencia a la ubicación, condiciones materiales y personales

Las prestaciones a suministrar por este tipo de centros que recoge la Orden son las siguientes:

- Asistencia Integral.
- Prestaciones completas de carácter residencial: alojamiento y manutención.
- Tratamiento especializado.
- Actividades de convivencia, cooperación y autoayuda.
- Actividades y programas específicos para las mujeres.
- Adquisición de hábitos y habilidades personales maternas y de relación.
- Apoyo psicosocial.
- Actividades para los menores de las mujeres residentes según su edad.
- Seguimiento postinstitucional.
- Inserción socio-laboral.

La asistencia Jurídica se prestará por los profesionales de los Centros Mujer 24 horas.

2.3. Vivienda tutelada

La Orden de 17/02/03 la define como hogar funcional, de dimensiones reducidas, en el que conviven, en una vivienda familiar o piso convencional que reúna las condiciones de capacidad y habitabilidad adecuadas, mujeres necesitadas de protección con un nivel de autonomía personal que les permite vivir en régimen parcialmente autogestionado. La capacidad máxima asciende a 7 mujeres y sus hijos/as. El tiempo máximo de estancia previsto en la Orden abarca un periodo máximo de 6 meses, prorrogable a 1 año, según la situación socio-familiar y emocional de la beneficiaria.

Las prestaciones a suministrar por este tipo de centros que recoge la Orden son las siguientes:

- Asistencia Integral.
- Prestaciones completas de carácter residencial: alojamiento y manutención.
- Actividades de convivencia, cooperación y autoayuda.
- Apoyo psicosocial.

- Apoyo y orientación socio-laboral.
- Seguimiento postinstitucional.

Si se necesita asistencia jurídica o psicológica estas se prestarán por los profesionales del Centro Mujer 24 horas.

3. EXAMEN DE LOS RECURSOS

En las siguientes páginas hemos recogido una descripción de los centros visitados con indicación de sus medios materiales, humanos y estadística anual. En el año anterior, las estadísticas no se elaboraban en un formato normalizado, por lo que los contenidos difieren. No obstante ello, hemos procurado normalizar, en la medida de lo posible, los contenidos y, sobre todo, proporcionar información suficiente dentro de las limitaciones que impone la seguridad con que se encuentran revestidos estos centros por razones obvias.

Sólo existe una Casa de Acogida para mujeres en situación de emergencia en toda la Comunidad Valenciana. Por lo que se refiere a los Centros de Acogida, existen diez, de los cuales, seis se encuentran distribuidos por la provincia de Alicante, uno está en la provincia de Castellón y tres en la provincia de Valencia. Los Centros no están identificados, designándolos con las letras A a J, para, por razones de seguridad, no dar datos de su localización, si bien, obviamente, en la comunicación que remitiremos a la Conselleria de Bienestar Social concretaremos a qué centros nos referimos en cada caso. Igual criterio hemos seguido con las nueve Viviendas Tuteladas, las cuales, salvo una que se encuentra en la provincia de Castellón, el resto, están todas en la provincia de Valencia.

3.1. Centros 24 Horas de Atención a Mujeres

3.1.1. Centro 24 Horas de Alicante

Datos identificativos:

Dirección: C/ García Andréu, 12, Alicante.

Tél.: 900 580 888 (centralita ubicada en Valencia, que deriva a los restantes centros de la Comunidad).

E-mail: dona24_alacant@gva.es.

Gestión: U.T.E. TISSAT-LONERSON, en régimen de contrato de gestión de servicios públicos con la Dirección General de la Mujer (desde hace dos años).

Medios Materiales:

Cuenta con medios materiales suficientes, si bien hemos de destacar algunas deficiencias. Así, por ejemplo, el personal se refiere a la ausencia de una sala para actividades grupales. Pese a ello, se trabaja con un grupo de autoestima. Los despachos están separados por paneles que impiden la necesaria intimidad (falta de aislamiento sonoro). Se observan algunas grietas que no alteran la estructura del edificio. Según refieren los profesionales, el espacio es escaso para el desempeño de su actividad habitual. Los dos despachos donde se presta asesoramiento psicológico y social carecen de ventilación adecuada y son poco acogedores (sólo cuentan con una claraboya por la que reciben algo de luz del exterior y ventilación). Los espacios destinados a sala de

espera resultan, igualmente, poco acogedores. Los testimonios son todos coincidentes en cuanto a la necesidad de modificar los espacios y la estructura del edificio que, sin embargo, reúne unas excelentes condiciones en cuanto a su ubicación.

Personal:

El personal se compone de

- 6 trabajadoras sociales;
- 6 psicólogas;
- 1 letrada (con jornada diaria, bien matinal o de tarde, con un total de 20 horas presenciales y otras 20 en situación de disponibilidad);
- 2 trabajadoras sociales (a media jornada, una por la mañana y otra por la tarde, que realizan todo tipo de coordinaciones, acompañamiento a usuarias, etc.);
- 1 coordinadora.

Existen 6 equipos con sistema de turno rodado (de 8:00 a 15:00 horas, de 15:00 a 22:00 horas y de 22:00 a 8:00 horas del día siguiente por las noches) tienen un régimen especial de fin de semana (2 equipos que cubren, respectivamente, desde las 10:00 a las 20:00 horas y desde las 20:00 a las 8:00 horas del día siguiente).

3.1.2. Centro 24 horas de Valencia

Datos identificativos:

Dirección: C/ Guillén de Castro, 100, Valencia (desde mayo de 2003).

Tél.: 900 580 888 (centralita que deriva a los restantes centros de la Comunidad).

Gestión: U.T.E. TISSAT-LONERSON, en régimen de contrato de gestión de servicios públicos con la Dirección General de la Mujer (desde hace dos años).

Medios Materiales:

Cuenta con medios materiales suficientes.

Personal:

El personal, que está en régimen de contratación laboral, indefinido o temporal, se compone de:

- 6 trabajadoras sociales;
- 6 psicólogas;
- 2 letradas;
- 2 personas (psicóloga y trabajadora social) dedicadas a los talleres;
- 1 trabajadora social a media jornada;
- 7 personas en atención telefónica (3 psicólogas y 4 trabajadoras sociales);
- 1 responsable de tele alarma;

- 1 coordinadora.

En atención directa se ocupan 6 equipos formados por parejas de psicóloga y trabajadora social. El sistema de distribución de jornada de los grupos de atención directa se determina en turnos de 4 días (más 1 de refuerzo) que van rodando del turno de mañana (8:00 a 16:00 horas), tarde (15:00 a 22:00 horas) y noche (de 21:00 a 8:30 horas).

En atención telefónica el horario se distribuye igualmente en turnos de mañana (8:00 a 15:00 horas), tarde (15:00 a 22:00 horas) y noche (21:30 a 8:00 horas), variando la distribución los fines de semana (sábados en dos turnos de 8:00 a 20:00 y de 20:00 a 8:00 y domingo una persona a jornada completa).

3.1.3. Centro 24 horas de Castellón

Datos identificativos:

Dirección: C/ Mayor, 100, 2ª, pta. 11, Castellón (desde octubre de 2000);

Tél.: 900 580 888 (centralita que deriva a los restantes centros de la Comunidad);

Gestión: U.T.E. TISSAT-LONERSON, en régimen de contrato de gestión de servicios públicos con la Dirección General de la Mujer (desde hace dos años).

Medios Materiales:

Con relación a los medios materiales, aunque no existen problemas de intimidad debido a la utilización de determinados despachos para la realización de las consultas, sería preciso dotar un espacio más amplio para estos propósitos.

Personal:

El personal, que está en régimen de contratación laboral indefinida, se compone de:

- 6 trabajadoras sociales;
- 5 psicólogas;
- 1 letrada;
- 1 coordinadora.

En atención directa se organizan por parejas formadas por 1 psicóloga y 1 trabajadora social. El sistema de distribución de jornada de los grupos de atención directa se organiza por turnos de mañana (9:00 a 15:00 horas), tarde (15:00 a 21:00 horas) y noche (21:00 horas a 9:00 horas). Los fines de semana se distribuyen en turnos de mañana (9:00 a 21:00 horas) y noche (21:00 horas a 9:00 horas).

3.1.4. Datos e información estadística de los tres Centros

Desde su nacimiento, en 1996 hasta el final del año 2003, los Centros Mujer 24 horas han atendido un total de 14.635 mujeres víctimas de violencia de género y se han presentado un total de 6.148 denuncias.

En el año 2003 han atendido directamente en sus infraestructuras de Alicante, Valencia y Castellón a un total de 2.122 mujeres, de las cuales han presentado denuncia por maltrato 950 (44,76%), no denunciando la situación en 1.172 de los casos (55,23%). El desglose por conceptos se relaciona en la siguiente tabla:

PROBLEMÁTICA	CENTRO MUJER 24 HORAS	
	ATENCIÓN	DENUNCIAS
Malos tratos físicos y psíquicos	1.262	691
Malos tratos psíquicos	752	193
Abuso sexual	19	6
Agresión sexual	78	57
Acoso sexual	5	3
TOTAL	2.122	950

La distribución de las atenciones y denuncias interpuestas por provincias ha sido la siguiente:

ATENCIÓN DISPENSADA				DENUNCIAS INTERPUESTAS			
Valencia	Castellón	Alicante	TOTAL	Valencia	Castellón	Alicante	TOTAL
1.103	338	681	2.122	465	178	307	950
52%	16%	32%	100%	49%	19%	32%	100%

En cuanto al perfil de las mujeres atendidas, el rango de edad predominante ha sido el comprendido entre 18 y 30 años (34,01%), seguido del intervalo comprendido entre 31 y 40 años (32,84%) y el comprendido entre 41 y 50 (19,50%). La nacionalidad de las atendidas ha sido principalmente la española, 1.589 casos (74,88%). La situación más frecuente ha sido la de mujer casada (43,40%) y madre (80,53%). Sólo el 46,93% de estas mujeres desempeñaba un trabajo remunerado, generalmente en el sector servicios (66,66%) o en economía sumergida (22,69%).

Destacar que, de las mujeres inmigrantes atendidas, el mayor porcentaje correspondió a mujeres latinoamericanas (50,84%), fundamentalmente procedentes de Ecuador, seguido del de europeas (32,27%), siendo las más numerosas las procedentes de Rumania. En menores porcentajes se sitúan las africanas (14,40%) y las procedentes de Asia (1,50%).

El canal por el cual se dirigieron al Centro 24 horas se expone en la siguiente tabla:

PROCEDENCIA	NÚMERO	%
Propia	478	22,52%
Por otras personas	461	21,72%
Medios de difusión	122	5,74%
Por servicios sociales	179	8,43%
Centros policiales	537	25,30%
Juzgados	36	1,69%
Hospitales/Centros de Salud	121	5,70%
Centro escolar	10	0,47%
Infodonas	31	1,46%
Otras	133	6,26%
No consta	14	0,65%
TOTAL	2.122	100%

El tipo de intervención realizado ha sido el que a continuación se consigna en la tabla:

INTERVENCIÓN	NÚMERO	%	
En crisis	425	20,02%	
Asesoramiento	Puntual	950	44,76%
	Periódico	433	20,40%
Terapéutica en seguimiento	314	14,79%	
TOTAL	2.122	100%	

A petición de la propia interesada, solicitud judicial o de otros estamentos, se han elaborado un total de 510 informes sociales. Dada la situación de gravedad en que algunas de estas mujeres se han visto involucradas, se procedió a su ingreso en casas de acogida de nuestra Comunidad Autónoma en un total de 272 casos. Igualmente se procedió al acogimiento temporal en otras 548 situaciones.

Desde el 2 de agosto en que entró en vigor la Ley 27/2003, de 31 de julio, se han tramitado 132 órdenes de protección en nuestra Comunidad por el Centro Mujer 24 horas (62 en Valencia, 43 en Alicante y 27 en Castellón). Sólo en un 6% de los casos las órdenes no han sido concedidas.

Además de la atención directa, se ha atendido un total de 33.690 llamadas por el Servicio de Atención Telefónica gratuito. La procedencia territorial de las llamadas corresponde principalmente a la provincia de Valencia (57,70%), seguida de Alicante (27%) y Castellón (13%). El pequeño porcentaje restante obedeció a llamadas procedentes de otras Comunidades.

La mayor parte de las llamadas obedeció a consultas derivadas de la problemática de violencia de género (78,10% del total). Las llamadas realizadas por primera vez sobre este problema alcanzaron un total de 3.044 (9%), formulándose un total de 961 denuncias.

El desglose por conceptos de estas últimas se desarrolla en la siguiente tabla:

PROBLEMÁTICA	NÚMERO	%
Malos tratos físicos y psíquicos	1.745	57,3%
Malos tratos psíquicos	1.151	37,8%
Abuso sexual	33	1,00%
Agresión sexual	77	2,5%
Acoso sexual	38	1,2%
TOTAL	3.044	100%

El perfil de las mujeres que fueron atendidas corresponde al de una mujer generalmente casada (53,20%), con hijos (78,20%). La mayoría de las mujeres conocieron la existencia del Servicio por medio de profesionales que les informaron de su existencia.

3.2. Sistema de Protección de Tele alarma

El dispositivo GPS + GSM seleccionado presenta las siguientes características:

- Dispositivo móvil dotado de receptor GPS
- Botón de generación rápida de una alerta
- Menú con posibilidad de generación de distintos tipos de notificaciones.
- Capacidad de activar un muestreo de la posición del individuo según un patrón de tiempo establecido (*tracking*).
- Capacidad de descolgar la llamada automáticamente cuando el teléfono que dirige la llamada es el del Centro de Atención Mujer 24 horas (grabación de llamadas).

Cuando la mujer se siente amenazada, pulsa el botón de alarma del dispositivo GPS + GSM. Se recibe la alarma en el Centro. Se sigue *on-line* la posición de la persona. Desde el centro de control, se establece automáticamente un canal de voz con el dispositivo que lleva la mujer y se graba la conversación. En las situaciones en que se estima oportuno, se genera automáticamente una carta de llamada al 112 que moviliza a los cuerpos de emergencia (policía/ambulancia). Se generan automáticamente otras llamadas salientes comunicando la situación (por ejemplo, a familiares o amigos).

A lo largo del año 2003, han sido 26 mujeres las que han podido disfrutar del sistema de protección de telealarma. La procedencia por provincias ha sido la que se expone en la siguiente tabla:

PROVINCIA	NÚMERO	%
Valencia	9	34,61%
Castellón	9	34,61%
Alicante	8	30,77%
TOTAL	26	100%

La mayoría de las mujeres beneficiarias del sistema de protección tenían entre 31 y 40 años (50%), españolas (65,38%), separadas legalmente (34,61%), con empleo (73,08%) y con hijos (77%). No había ninguna mujer que conviviera con el agresor.

Se produjeron 15 alarmas en 2003. Se pueden generar tres tipos de alarma, por agresión (6,66% de los casos registrados), por amenaza (46,66%) y por prealerta (46,66%).

Los motivos que originaron estas alarmas se reseñan en la siguiente tabla:

MOTIVO	NÚMERO	%
Quebrantamiento de la orden de alejamiento	7	46,66%
Conocidos informan a la mujer que acaban de ver al agresor por los alrededores	3	20,00%
Amenazas directas	2	13,33%
Agresión	1	6,66%
Señales que parecen indicar que el agresor merodea por el domicilio	1	6,66%
Aviso de la situación de riesgo en la que va a encontrarse en breve	1	6,66%
TOTAL	15	100

De estas alarmas reales que se produjeron, en un 26,66% de las veces fue necesaria la intervención con el Centro de Emergencias (112). En el 73,33% restante, la actuación se ha llevado a cabo por las profesionales del servicio de atención telefónica gratuito (900 580 888) al intervenir en situación de crisis, ofreciendo todo el apoyo emocional a la víctima hasta la desaparición de la situación desencadenante que había originado la alarma y arbitrando los mecanismos necesarios para resolver la situación. Durante el tiempo en el que las mujeres han estado en posesión del dispositivo de telealarma, han recibido un seguimiento periódico y exhaustivo por parte de las profesionales del CM24h de la provincia correspondiente.

En términos generales, puede apreciarse que las mujeres que resultaron beneficiarias con este tipo de protección presentaron mejoría en su estado de bienestar físico y psicológico y una mayor sensación de seguridad. Estos efectos positivos están siendo objeto de estudio más amplio por la Dirección General de la Mujer.

Durante el pasado año se dieron de baja del sistema un total de 11 mujeres, por voluntad propia, al considerar terminada la situación de peligro que originó inicialmente la petición del dispositivo. En todos los casos, el agresor dejó de increpar a las víctimas y la situación se normalizó. Los motivos que las usuarias manifestaron sobre el posible cambio de actitud de sus agresores se relacionan en la siguiente tabla:

MOTIVO	NÚMERO	%
Miedo del agresor a las consecuencias de infringir la ley	3	11,54%
No estar localizada por el agresor	2	7,70%
Encontrarse el agresor en prisión	1	3,85%
El agresor reside en otro país	1	3,85%
No saben el motivo	4	15,38%
No procede	15	57,70%
TOTAL	26	100%

3.3. Casa de Acogida para Mujeres en Situación de Emergencia

Datos generales:

Titularidad: Municipal (desde marzo de 2005, Diputación Provincial).

Gestión: ONG.

Fecha de inicio de la actividad: 22 de febrero de 1999.

Número total de plazas:

Mujeres: 6.

Menores: 6.

Residentes en el momento de la visita:

Mujeres: 5.

Menores: 4.

Plazas convenidas con la Dirección General de la Mujer: Hasta febrero de 2005, el centro ha dependido del Departamento de la Mujer del municipio, que sufragaba los gastos de infraestructura, contando, igualmente, con subvención de la Conselleria de Bienestar Social. A partir de febrero de 2005, el centro pasa a ser titularizado de la Diputación Provincial y a estar financiado, a partes iguales, por dicho ente provincial y por la Conselleria de Bienestar Social, continuando en la gestión del mismo la misma ONG. Pertenece a la red de centros de la Dirección General de la Mujer.

Estancia media anual de los últimos años (2002 y 2003): 11 a 30 días.

Personal:

- 1 coordinadora a jornada completa, titulada en Trabajo Social y Sociología con especialidad en Psicología social. Sus funciones abarcan la coordinación y representación del centro, gestión de personal y administración económica. Ejerce funciones también en la resolución de conflictos.
- 5 educadoras a jornada completa con jornadas de 24 horas seguidas a turnos. 4 de ellas son trabajadoras sociales y una de ellas es técnica en intervención social. Cada educadora tiene actividades específicas dentro de un área de intervención, sin embargo no pueden acotarse los campos de intervención debido a que los turnos son de 24 horas.
- 1 monitora infantil a media jornada, por las mañanas en invierno y por la tarde en verano. Es diplomada en Magisterio, especialidad Educación Infantil. Se encarga de realizar las actividades de los menores, llevando el seguimiento de cada caso.

Se ha de destacar que el centro contaba también con una supervisora externa, profesional autónoma financiada (hasta febrero de 2005) por el Ayuntamiento.

Prestaciones:

- Asistencia Integral.
- Prestaciones completas de carácter residencial: alojamiento y manutención.
- Tratamiento especializado.
- Actividades de convivencia, cooperación y autoayuda.
- Actividades y programas específicos para las mujeres.

- Adquisición de hábitos y habilidades personales maternas y de relación.
- Apoyo psicosocial.
- Actividades para los menores de las mujeres residentes según su edad.
- Seguimiento postinstitucional.
- Inserción socio-laboral.

Participación de las usuarias:

El Consejo de Centro está constituido desde el 7 de mayo de 2004. La mayoría de los ingresos vienen derivados del centro 24 horas. Dadas las características de provisionalidad en la estancia de las mujeres, las asambleas periódicas no se realizan debido a la ausencia de grupos estables.

Cada mujer se responsabiliza de su habitación y de forma rotativa del resto de los espacios comunes. En los primeros días de estancia, sin embargo, las usuarias no participan de los turnos de limpieza para facilitar un período de adaptación.

Cada tres meses, con las mujeres que en ese momento se encuentran en la residencia, se elabora el menú. Las mujeres hacen la comida y la compra conjuntamente con las educadoras.

Los objetivos están centrados en la problemática del maltrato y los profesionales tienen cualificación y formación en este sentido, procurando una convivencia estrecha con la mujer, procurando eliminar todos los vestigios institucionales, procurando que el centro se adapte a las características de una vivienda ordinaria y adaptándose las profesionales a las características de cada mujer, que dispone de un referente único.

La utilización de procedimientos sancionadores ha sido muy reducida. La relación con las educadoras es muy cercana para la resolución de los posibles conflictos.

Actividad (año 2003 y 2004):

Sólo existe una en la Comunidad Valenciana. Concebida para estancias cortas, la estancia media anual de los dos últimos años ha oscilado entre 11 y 30 días. El estado de las instalaciones es mejorable (el mobiliario y estado de baños y cocina) y las principales quejas verbales se han centrado en su ubicación (barrio periférico deteriorado). El centro no está adaptado a barreras arquitectónicas. El volumen anual de usuarias ha oscilado entre un mínimo de 36 mujeres (año 1999) y un máximo de 62 (año 2003) y 60 (año 2004). El perfil medio de la usuaria ha sido el de una mujer entre 21 y 35 años (54% del total), mayoritariamente con pareja de hecho (52% del total), con baja cualificación laboral (amas de casa o en situación de paro no subsidiado, 60% del total), generalmente con hijos (53%, normalmente, con uno o dos), mayoritariamente inmigrante (60% del total). El 90% de los ingresos se ha realizado por situación de maltrato de una duración aproximada entre 1 y 5 años (66% del total), denunciado sólo una vez (59% del total). El 27% de las usuarias abandonó voluntariamente el centro, el 21% regresó voluntariamente con su pareja sin concluir la intervención, el 17% fue objeto de traslado a otro centro y el 35% concluyó la intervención favorablemente.

Desde el mes de febrero de 2005, el centro permanece cerrado para la atención a las usuarias, por haber finalizado el convenio entre el Ayuntamiento y la ONG gestora, y haber pasado la titularidad del recurso a la Diputación Provincial. Al cierre del presente informe (mayo 2005), las noticias que se tenían por la Institución era que se estaban haciendo todas las gestiones administrativas necesarias para posibilitar su reapertura, pero sin que por parte de la Conselleria de Bienestar se haya podido indicar una fecha cierta.

3.4. Centros de Acogida

3.4.1. Centro de Acogida “A”

Datos generales:

Titularidad: Conselleria de Bienestar Social.

Gestión: Empresa (la empresa que actualmente gestiona lo hace desde mayo de 2002).

Fecha de inicio de la actividad: 1991.

Número total de plazas:

Mujeres: 9.

Menores: 18.

Residentes en el momento de la visita:

Mujeres: 7.

Menores: 6.

Plazas convenidas con la Dirección General de la Mujer: La totalidad de las plazas. Se trata de un centro propio.

Estancia media anual de los últimos años (2002 y 2003): Varía extraordinariamente, en 2003 destaca un alto porcentaje de ingresos (61,10%) cuya permanencia es inferior al mes, mientras que un 33'30% supera la estancia de 6 meses. La razón del alto porcentaje de ingresos de baja permanencia radica, como en el año 2002, en la existencia de gran cantidad de los mismos que se realizan por el procedimiento especial de urgencia.

Personal:

- 1 Directora a jornada completa;
- 1 Psicóloga a jornada completa;
- 1 Trabajadora social a media jornada;
- 5 Educadoras a jornada completa;
- 1 Cocinera a jornada completa;
- 4 auxiliares de servicio, 3 a jornada completa y 1 a 30 horas semanales;
- 1 Auxiliar de mantenimiento a 30 horas semanales.

El centro, además, cuenta con un asesor legal externo (20 horas semanales). A destacar la precariedad del personal, dado que es necesaria la planificación de turnos rodados de 24 horas para la permanencia de los educadores, resultando el número de los mismos insuficiente.

Prestaciones:

- Asistencia Integral.
- Prestaciones completas de carácter residencial: alojamiento y manutención.
- Tratamiento especializado.
- Actividades de convivencia, cooperación y autoayuda.
- Actividades y programas específicos para las mujeres.
- Adquisición de hábitos y habilidades personales maternas y de relación.
- Apoyo psicosocial.
- Actividades para los menores de las mujeres residentes según su edad.
- Seguimiento postinstitucional (excepcionalmente).
- Inserción socio-laboral.

Participación de las usuarias:

El Consejo de Centro está constituido. Se realizan asambleas semanales de dos tipos: uno exclusivamente para mujeres (los miércoles o los jueves a las 15 horas en la Sala de Televisión, siendo la asistencia obligatoria) y otro para los menores, los acuerdos que se toman en estas asambleas se recogen de forma escrita por las educadoras y se fijan en el tablón de anuncios. Individualmente, todas las mujeres pueden realizar propuestas a las educadoras y a la directora.

Cada mujer se responsabiliza de su habitación y de forma rotativa del resto de los espacios comunes, estableciéndose los turnos de rotación semanal entre las residentes por las auxiliares.

La organización de las comidas se organiza por mesas (cada mujer tiene su mesa), las mujeres se responsabilizan de poner la mesa y de la corrección de sus hijos. La cocinera sirve sólo a las personas adultas, sirviendo las madres a los niños/as. Las quejas en cuanto a la alimentación no provienen por la calidad de los alimentos sino por el tipo de comida. Existen menús especiales para menores. Los vasos y cazos de los desayunos y meriendas deben ser lavados por cada una de las usuarias, siendo responsables de la limpieza de la cocina en estos casos.

El uso de la lavadora está regulado según el número de habitación, hay un día y horas concretas para que cada residente lave sus ropas. El auxiliar de servicios es el que informa a cada residente de los turnos.

Existen unas normas mínimas de cuidado de los menores y unos horarios de siesta (15 a 17 horas) y de retirada nocturna (a las 22 horas). Las visitas por parte de familiares y/o amigos/as se acuerdan con la directora mediante cita previa y sólo en circunstancias excepcionales. El teléfono sólo puede utilizarse en caso de necesidad. Las salidas deben comunicarse previamente a las educadoras, con antelación y realizarse en compañía de los/las niños/as, salvo excepciones, asegurando que estos queden atendidos y respetando el horario y los turnos de trabajo.

Actividad (año 2003):

La estancia media varió de forma extraordinaria existiendo un altísimo porcentaje de ingresos (61,10%) inferiores al mes (ingresos por procedimiento de urgencia). El estado general de las instalaciones es adecuado aunque mejorable, destacando el escaso espacio para la actividad de las profesionales (a excepción del despacho de la psicóloga) y la austeridad del mobiliario. Nos han referido algunos retrasos en la reposición de elementos materiales debidos, fundamentalmente, a la tramitación administrativa. Buena ubicación. En cuanto al personal, el sistema de turno rodado hace que el mismo sea insuficiente. El perfil de la usuaria media es de una persona entre 18 y 35 años de edad (72,30%), soltera (61,10%), desempleada (72,70%) y sin estudios (66,60%), con hijos (83,40%, normalmente con dos –50% del total-), española (61,10%). En un 72,20% de los casos el ingreso ha sido realizado por situación de maltrato de más de 6 años de duración (53,30%), generalmente no denunciado (55,60%). El total de usuarias en el año 2003 ascendió a 18 de las cuales 16 fueron bajas al finalizar el año. El 37,5% abandonó voluntariamente el centro, el 12,50% fue objeto de traslado, el 12,50% fue objeto de expulsión, el 18,75% finalizó el proceso con autonomía y el 18,75% concluyó el proceso por fin de la situación de urgencia.

Actividad 2004 (Enero a Octubre):

De las 53 fichas examinadas resulta que un 90% de los ingresos se ha debido a malos tratos y el resto a causas de exclusión social específicamente. No obstante, a los malos tratos como causa principal del ingreso se ha asociado en gran número la inmigración irregular y después la prostitución y, en menor medida, la toxicomanía, alcoholismo y enfermedad mental. La vía de acceso prácticamente ha sido única: los Centros 24 horas.

La horquilla de edad se sitúa entre los 18 y los 45 años, siendo significativo el número de mujeres casadas que supone el 50%, le siguen las solteras y, en menor medida, las separadas y divorciadas.

Por nacionalidades españolas y extranjeras no comunitarias irregulares están a la par. Estas últimas proceden de Colombia, Rusia, Marruecos, Lituania, Venezuela, Uruguay, Bulgaria, Ecuador, Argelia y Polonia. La gran mayoría o no tienen estudios o los tienen primarios, si bien, en torno a un 20%, tienen estudios secundarios.

Común a todas ellas es que carecen de ingresos económicos propios y cuando existen son irregulares, procedentes de economía sumergida (prostitución, hostelería, limpieza) o de prestaciones sociales (PNC, RAI o INEM). En cuanto a la vivienda, la mitad carecían de ella y quienes la tenían era en alquiler o un bien ganancial. Sólo dos mujeres eran propietarias de vivienda.

Otra característica definitoria es que la mayoría eran madres de entre 1 y 3 hijos de diversas edades (desde meses hasta 20 años), predominando los menores de 10 años. Los hijos las acompañaron durante la estancia.

El tiempo de estancia es corto, en torno al mes de media, con máximos de 6 meses y mínimos de 1 día. Las causas de baja en la casa son debidas casi por igual a regreso con el maltratador, convivencia con familiares, autonomía y traslado a otros centros.

3.4.2. Centro de Acogida “B”

Datos generales:

Titularidad: Congregación religiosa.

Gestión: Congregación religiosa.

Fecha de inicio de la actividad: 1 de enero de 1989.

Número total de plazas:

Mujeres: 9.

Menores: 11.

Residentes en el momento de la visita:

Mujeres: 7.

Menores: 9.

Plazas convenidas con la Dirección General de la Mujer: La totalidad de las plazas, en régimen de concierto.

Estancia media anual de los últimos años (2002 y 2003): Pueden distinguirse tres grupos a lo largo de estos dos años. El primero es un grupo de mujeres de larga estancia (8, en 2003, y 6, en 2002) que se marchan del centro con los objetivos cumplidos y con las que se ha podido trabajar todas las áreas. Un segundo grupo que ha permanecido más de 6 meses (11, en 2002, y 6, en 2003) con las que se ha conseguido un número importante de intervenciones positivas. Un tercer grupo que no se ha adaptado a las características del recurso o han regresado con su marido o compañero (5, en 2003, y 10, en 2002).

Personal:

- 1 Directora, miembro de la Congregación, a jornada completa, que realiza funciones de educadora y puericultora. Se encarga de la supervisión de las actividades y programas, ostenta la jefatura del personal, coordina las funciones y cumplimiento de la programación y representa oficialmente;
- 1 Psicóloga a tiempo parcial (12 horas semanales) que se encarga de realizar la terapia individual y grupal;
- 1 Trabajadora social a tiempo parcial (14 horas semanales), que es la encargada de la realización de los informes sociales, informes de derivación, gestión de recursos, etc.;
- 3 Educadoras a jornada completa, pertenecientes a la Congregación. Una hace las funciones de administrativa, otra de secretaria (perito mercantil) y la última tiene titulación en trabajo social. Sus funciones radican en el fomento de las habilidades necesarias y en la intervención educativa con las usuarias;
- 1 Cocinera a tiempo parcial.

Destacable es la presencia de voluntariado que apoyan en materia de cuidado de niños, salidas, preparación de fiestas, clases de apoyo de cultura general, clases de castellano y de ordenador.

Prestaciones:

- Asistencia Integral.
- Prestaciones completas de carácter residencial: alojamiento y manutención.
- Tratamiento especializado.
- Actividades de convivencia, cooperación y autoayuda.
- Actividades y programas específicos para las mujeres.
- Adquisición de hábitos y habilidades personales maternas y de relación.
- Apoyo psicosocial.
- Actividades para los menores de las mujeres residentes según su edad.
- Seguimiento postinstitucional (excepcionalmente).
- Inserción socio-laboral.

Participación de las usuarias:

El Consejo de Centro está constituido. Se realizan reuniones generales cada 15 días para tratar actividades, fomentar la convivencia y resolver situaciones puntuales, utilizando para ello dinámicas de participación.

Las tareas de limpieza comunes se reparten por turnos, teniendo en cuenta el trabajo y las actividades que realizan las mujeres fuera del centro. Cualquier acuerdo que suponga cambio de turno debe comunicarse a la educadora. Cada mujer se responsabiliza de mantener limpia y ordenada su habitación y una vez a la semana se realiza limpieza general.

Las madres son responsables de dar la comida a sus hijos. Se organizan turnos de recogida y limpieza del comedor de forma semanal. Está estipulado un horario de comidas con una diferencia en el de los adultos y menores en la comida principal con el fin de favorecer un clima agradable y propicio para el diálogo que permita tratar diferentes temas.

Existen unas normas mínimas de cuidado de los menores. Las visitas por parte de familiares y/o amigos se acuerdan con la directora mediante cita previa y sólo en circunstancias excepcionales. El teléfono sólo puede utilizarse en caso de excepcional, teniendo prohibido las residentes dar el teléfono y la dirección del centro. Las salidas deben comunicarse con antelación a las educadoras y realizarse en compañía de los niños, salvo excepciones, debiendo quedar en estos casos formalmente reflejada la persona que queda responsable del cuidado de los menores.

Actividad (año 2003):

La estancia media se ajusta a las características descritas en la normativa. Buena ubicación, estado general y medios materiales. El perfil de una usuaria media es de una persona entre 21 y 30 años de edad (59,26%), soltera (40,74%) o en situación de pareja

de hecho (33,33%), inmigrante (59,26%), con hijos o en estado de gestación (88,89%, mayoritariamente con un hijo –51,85% del total-), sin estudios mínimos (70,37%). En un 37,04% de los casos el ingreso fue realizado por situación de maltrato de menos de 5 años de duración (66,67%), generalmente denunciado. De un total de 27 mujeres atendidas en el año 2002, 21 causaron baja. El 9,50% abandonó voluntariamente el centro, el 14,30% regresó con su pareja sin concluir la intervención, otro 14,30% fue objeto de traslado, el 19,50% finalizó la estancia sin lograr objetivos y el 42,90% finalizó la intervención con cumplimiento de objetivos.

Actividad 2004 (Enero a Octubre):

En los 32 supuestos examinados se revelan como causa del ingreso un 50% de maltrato físico, un 20% de maltrato sexual y un 30% por factores de exclusión social correspondiendo por este orden a: inmigración irregular, desestructuración familiar, prostitución, discapacidad y toxicomanía (el maltrato puede prevalecer, pero muchas veces se asocia a una o varias causas de exclusión social). El acceso se ha producido a través de la Dirección Territorial de Bienestar Social a instancia de los servicios sociales generales en la mayoría de los casos; el resto a través de los Centros 24 horas.

El perfil de las mujeres de este centro responde a una edad entre 18 y 30 años, soltera o unida de hecho a su pareja, española el 50%. El otro 50% son extranjeras no comunitarias y no regulares, procedentes de Ecuador, Bulgaria, Rumania, Argelia, Argentina, Rusia, Lituania y Brasil. No tienen estudios o si los tienen alcanzan los básicos. Además carecen de actividad laboral, de ingresos propios y de vivienda.

Ingresan casi todas con hijos pequeños, fundamentalmente, esto es de meses a dos o tres años.

El tiempo de estancia es de promedio 4 meses y finaliza por varias causas: regreso con el maltratador, convivencia con familiares o amigos, abandono y traslado. En un caso se ha producido la expulsión por no aceptar las normas de convivencia del centro.

3.4.3. Centro de Acogida “C”

Datos generales:

Titularidad: Congregación religiosa

Gestión: Congregación religiosa.

Fecha de inicio de la actividad: 1984.

Número total de plazas:

Mujeres: 13.

Menores: 10.

Residentes en el momento de la visita:

Mujeres: 12.

Menores: 8.

Plazas convenidas con la Dirección General de la Mujer: La totalidad de las plazas, en régimen de concierto.

Estancia media anual de los últimos años (2002 y 2003): Depende de la situación individual de cada mujer, aunque se establece como máximo para permanecer en el centro un año.

Personal:

- 1 Directora, miembro de la Congregación, a jornada completa, diplomada en Magisterio;
- 1 Psicóloga a tiempo parcial (12 horas semanales) que se encarga de realizar la terapia individual y grupal;
- 1 Trabajadora social a tiempo parcial (25 horas semanales), que es la encargada de la realización de los informes sociales, informes de derivación, gestión de recursos, etc.;
- 5 Educadoras a jornada completa, cuatro pertenecientes a la Congregación y otra contratada a tiempo parcial (20 horas semanales). Una es diplomada en Magisterio, otra en Pedagogía, otra es técnica en inadaptación social y otra es diplomada en trabajo social;
- 1 Cocinera;

A destacar la presencia de voluntariado que apoyan en materia de cuidado de niños, salidas, preparación de fiestas, clases de apoyo de cultura general, clases de castellano y de ordenador. También cuentan con una supervisora del equipo educativo, con una jornada de 2 horas cada 15 días. Esta persona es licenciada en Psiquiatría y es la encargada de supervisar al equipo de trabajo.

Prestaciones:

- Asistencia Integral.
- Prestaciones completas de carácter residencial: alojamiento y manutención.
- Tratamiento especializado.
- Actividades de convivencia, cooperación y autoayuda.
- Actividades y programas específicos para las mujeres.
- Adquisición de hábitos y habilidades personales maternas y de relación.
- Apoyo psicosocial.
- Actividades para los menores de las mujeres residentes según su edad.
- Seguimiento postinstitucional (según necesidades).
- Inserción socio-laboral.

Participación de las usuarias:

El Consejo de Centro está constituido desde marzo. Se mantiene también una estructura asamblearia. Cada piso funciona de forma independiente, ya que las mujeres embarazadas tienen que llevar un ritmo de trabajo diferente al de las que ya son madres. Se realizan reuniones semanales entre las educadoras y las mujeres de cada piso en las que se realiza el reparto de tareas, también en estas reuniones se resuelven los conflictos de convivencia y se realizan terapias de grupo. Las asambleas no tienen periodicidad determinada, a lo sumo se hacen dos o tres al año.

Las mujeres son responsables de la limpieza de su habitación y cuarto de baño. También deben ocuparse de las tareas comunes de acuerdo a los turnos rotatorios fijados por el equipo educativo.

Las mujeres se comprometen, por motivos de protección, a no divulgar el teléfono y la dirección del centro y a no utilizar su móvil en situaciones que puedan originar riesgo para el centro o sus usuarios. Las salidas del Centro deben comunicarse previamente a la responsable.

Actividad (año 2003):

La estancia media oscila sensiblemente entre un 16% que ha permanecido menos de 30 días, un 40% que ha permanecido menos de 4 meses, un 24% que ha permanecido entre 4 meses y un año y el 20% que ha permanecido más de un año. Buena ubicación, estado general y medios materiales. El perfil de una usuaria media es el de una persona entre 18 y 30 años (72%), soltera (65%), inmigrante (76,92%), con hijos o en estado de gestación (69%, el 42% en estado de gestación), con bajo nivel de estudios (58%). En el 31% de los casos el ingreso fue realizado por situación de maltrato, inferior a un año (88%), generalmente denunciado. En este centro destaca la protección a la mujer embarazada y sin recursos (35%). De un total de 38 personas atendidas en el año 2003, causaron baja 25. De estas, el 16% se dio de baja voluntaria, el 8% fue objeto de traslado, el 20% regresó a su país de origen, el 44% consiguió la autonomía y un 12% consiguió vivienda.

Actividad 2004 (Enero a Octubre):

De 31 mujeres la mitad ingresaron, como causa prevalente, por maltrato y la otra mitad por exclusión social (menor tutelada, inmigración irregular, enfermedad mental, prostitución y toxicomanía). La mayoría lo hicieron a través de la Dirección Territorial de Bienestar Social y el resto vía Centro 24 horas.

La edad oscila entre 18 y 40 años, solteras o con relación sentimental de hecho. Al 50% españolas y extranjeras no comunitarias (Ucrania, Rumania, Ecuador, Colombia, Argelia, Paraguay). Con estudios primarios la mayoría y en algún caso con secundarios y aun universitarios. No tienen empleo y los ingresos cuando los hay provienen de PNC, RAI o prestación por hijo a cargo. Tampoco tienen vivienda.

Solo 5 eran madres de hijos (menores de 1 año) que, en la mayoría, les acompañaron en el centro.

La estancia media es de 3 meses, aunque hay 5 mujeres que residen un año. La causa principal de baja es la autonomía, seguida por la baja voluntaria, y la convivencia con familiares o amigos. También se ha dado dos casos de regreso con el maltratador.

3.4.4. Centro de Acogida “D”

Datos generales:

Titularidad: Municipal.

Gestión: ONG.

Fecha de inicio de la actividad: Diciembre de 1998.

Número total de plazas:

Mujeres: 4.

Menores: 8.

Residentes en el momento de la visita:

Mujeres: 4.

Menores: 5.

Plazas convenidas con la Dirección General de la Mujer: La totalidad de las plazas, en régimen de concierto.

Estancia media anual de los últimos años (2002 y 2003): Durante el año 2003, únicamente una mujer ha superado el período de estancia de 6 meses y, además, continúa una mujer en el Centro que ingresó con anterioridad. Sin embargo, el tiempo general de estancia se ha reducido de 1 a 3 meses, funcionando en la práctica como un centro de corta estancia.

Personal:

- 1 Directora, licenciada en Psicología, con contrato a jornada completa y horario flexible, preferentemente por las mañanas. Con respecto a sus funciones generales, establece la coordinación del personal y realiza los contactos con otros organismos públicos y privados. Sustituye a las trabajadoras por el carácter incompleto de los turnos. También realiza otras funciones como el diseño del Plan de Intervención con las usuarias y el apoyo psicológico;
- 1 Educadora a tiempo parcial (desde el 15.06.03) que realiza actividades por la tarde, principalmente con los menores y talleres con las mujeres;
- 4 auxiliares a jornada completa, con presencia en el centro las 24 horas, con régimen de turnos. Sus funciones son de acompañamiento de las residentes, no cuentan con titulación específica, siguiendo para su trabajo distintos protocolos de actuación.

El personal es claramente insuficiente y sería necesario, al menos, una persona más para completar los turnos y ampliar a jornada completa el horario de la educadora.

Prestaciones:

- Asistencia Integral.
- Prestaciones completas de carácter residencial: alojamiento y manutención.
- Tratamiento especializado.
- Actividades de convivencia, cooperación y autoayuda.
- Actividades y programas específicos para las mujeres.
- Adquisición de hábitos y habilidades personales maternas y de relación.
- Apoyo psicosocial.

- Actividades para los menores de las mujeres residentes según su edad.
- Seguimiento postinstitucional (según necesidades).
- Inserción socio-laboral.

Participación de las usuarias:

Semanalmente se realiza una reunión informativa en la que se informa sobre las actividades, recursos, recordatorio de normas y solución de situaciones puntuales. La colaboración de las residentes es adecuada y estas reuniones tienen una importante utilidad de resolución de conflictos.

Actividad (año 2003):

El tiempo general de estancia abarca entre 1 y 3 meses, funcionando en la práctica como un centro de corta estancia. Buena ubicación, estado general y medios materiales. No obstante, lo anterior, se aprecia la falta de espacio para las profesionales. El centro no está adaptado a barreras arquitectónicas. El perfil de una usuaria media es el de una persona entre 21 y 30 años (65%), inmigrante (55%), con estudios mínimos o inferiores (60%). En el 65% de los casos el ingreso fue realizado por maltrato ocasionado por el compañero sentimental (61,50% de un total de 26 casos atendidos por este concepto), estando prácticamente a la par el porcentaje de situaciones denunciadas y no denunciadas. Del total de 40 personas atendidas en el 2003, el 40% se dieron de baja voluntaria, el 5% regresaron con el compañero, el 17,50% regresaron a su país, el 5% fue objeto de traslado, el 7,50% fue objeto de expulsión, el 2,50% presentaron dificultades en la convivencia y el 20% concluyó la intervención con los objetivos cumplidos.

Actividad 2004 (Enero a Octubre):

Las mujeres que han ingresado (19) lo han sido por maltrato, bien a través del Centro 24 horas o de la Dirección Territorial de Bienestar Social con un abanico de edades muy amplio, desde los 18 a los 45 con problemas asociados de inmigración irregular y prostitución.

Son mujeres mayoritariamente solteras, separadas o divorciadas, españolas e inmigrantes no comunitarias sin regularizar (Rusia, Uruguay, Argelia, Rumania, Colombia, Argentina) y con estudios primarios o secundarios. No tienen empleo, ni rentas propias y cuando las tienen provienen de la prostitución o de la economía. Tampoco tienen vivienda y si la tienen lo es alquilada.

Son madres de 1 ó 2 hijos entre 2 y 7 años, que les acompañan durante su estancia en la casa, que dura entre días y 6 meses. Las bajas voluntarias o por autonomía han sido la mayoría, el resto: regreso con el maltratador, traslados a otros centros o regreso al país de origen.

3.4.5. Centro de Acogida “E”

Datos generales:

Titularidad: ONG.

Gestión: ONG.

Fecha de inicio de la actividad: 16 de junio de 2003.

Número total de plazas:

Mujeres: 8.

Menores: 10.

Residentes en el momento de la visita:

Mujeres: 8.

Menores: 10.

Plazas convenidas con la Dirección General de la Mujer: La totalidad de las plazas, en régimen de concierto.

Estancia media anual de los últimos años (2002 y 2003): Dado el escaso tiempo de funcionamiento, este dato todavía no es evaluable.

Personal:

- 1 Director, finalizando la licenciatura en Psicología, con contrato a tiempo parcial (25 horas), con funciones generales de coordinación y guía del proceso;
- 1 Psicóloga con contrato a tiempo parcial (25 horas), con funciones propias de la intervención psicológica, no limitada a sesiones de consulta sino también a la planificación, desarrollo y control de los ambientes internos de la Residencia;
- 1 Trabajadora Social a jornada completa, que desarrolla sus actividades conjuntamente con la psicóloga y se responsabiliza de los aspectos sociales de la intervención;
- 5 educadores a jornada completa (2 hombres y tres mujeres), 2 titulados en trabajo social y 3 en psicología, con presencia en el centro las 24 horas, con régimen de turnos. Sus funciones están definidas y planificadas por los profesionales anteriormente reseñados y son los encargados de desarrollar las actividades propuestas y dar apoyo a las madres y a los menores.

Además de los anteriores el centro cuenta con personal de mantenimiento y servicios (2 personas, una a tiempo parcial) y un coordinador de material. A destacar la presencia de voluntariado (1 voluntaria procedente de un programa europeo de voluntariado).

Prestaciones:

- Asistencia Integral.
- Prestaciones completas de carácter residencial: alojamiento y manutención.
- Tratamiento especializado.
- Actividades de convivencia, cooperación y autoayuda.
- Actividades y programas específicos para las mujeres.
- Adquisición de hábitos y habilidades personales maternas y de relación.

- Apoyo psicosocial.
- Actividades para los menores de las mujeres residentes según su edad.
- Seguimiento postinstitucional (según necesidades).
- Inserción socio-laboral.

Participación de las usuarias:

El Consejo de Centro está constituido desde marzo de 2004. Además de lo anterior se mantiene una estructura asamblearia formada por la Junta de Mujeres residentes y la Junta de Menores residentes, definida en el reglamento de régimen interior. Se procura celebrar reunión semanal, aunque resulta difícil debido a la situación laboral de las usuarias. El contenido de las sesiones se plasma en un diario firmado por las asistentes.

Las usuarias tienen prohibido desvelar la ubicación física de la residencia y se facilita una dirección de correo para recibir la correspondencia. Como norma general no pueden producirse visitas en la Residencia, salvo autorización expresa y causa motivada. Las salidas se dividen en aquellas que no precisan de autorización expresa (que sólo precisa de comunicación a los educadores) y las que sí la requieren (las que se desarrollan fuera del horario permitido y están suficientemente motivada que normalmente se efectuarán por todo el núcleo familiar o habiendo previsto la adecuada custodia de los menores, bien por personal o por usuarias del centro).

Las mujeres acogidas son responsables del orden y aseo de su habitación y objetos personales, del lavado de su ropa y de los turnos de limpieza de los espacios comunes que sean asignados.

Actividad (año 2003):

El centro inició su actividad el 16 de junio de 2003, por lo que la estancia media no es un dato todavía evaluable. Buena ubicación, estado general y medios materiales. El perfil de una usuaria media es el de una persona entre 26 y 40 años (58,33 %), española (75%), soltera (58,33%), con estudios mínimos o inferiores (la totalidad). En el 58,33% de los casos el ingreso lo fue por malos tratos, en la mayor parte de los casos causados por la pareja matrimonial, de más de 2 años de duración y generalmente objeto de denuncia. De las 12 personas atendidas, 6 causaron baja. El 30% fue objeto de traslado, otro 30% comenzó una nueva relación sentimental y el porcentaje restante regresó con la familia de origen o con amigos/as.

Actividad 2004 (Enero a Octubre):

25 mujeres han sido usuarias de la casa debido en casi la totalidad a maltrato e ingresando a la par a través del Centro 24 horas y la Dirección Territorial de Bienestar Social.

Entre 18 y 40 años mayoritariamente solteras o unidas de hecho con su pareja y en menor medida casadas. El 60% españolas y el resto extranjeras no comunitarias sin regularizar (Rumania, Argelia, Brasil, Argentina, Marruecos y Ecuador). Con estudios

primarios, sin actividad laboral, ni ingresos propios, ni vivienda. Acompañadas, en su mayoría, entre dos y cuatro hijos, de meses hasta 10 años.

El tiempo de estancia ha oscilados entre 3 días y 5 meses, siendo las causas de baja principales el regreso con el maltratador y la voluntaria.

3.4.6. Centro de Acogida “F”

Datos generales:

Titularidad: Municipal.

Gestión: Municipal.

Fecha de inicio de la actividad: 1 de junio de 2003.

Número total de plazas:

Mujeres: 7.

Menores: 7.

Residentes en el momento de la visita:

Mujeres: 6.

Menores: 8.

Plazas convenidas con la Dirección General de la Mujer: La totalidad de las plazas, en régimen de concierto.

Estancia media anual de los últimos años (2002 y 2003): Dado el escaso tiempo de funcionamiento, este dato todavía no es evaluable.

Participación de las usuarias:

El Consejo de Centro está constituido desde marzo de 2004. Además de lo anterior se mantiene una estructura asamblearia. Se procura celebrar reunión semanal.

El centro dispone de un horario con horarios de comidas diferenciados para niños y adultos que puede ser rectificado a indicación de los profesionales. Aunque existe servicio de “catering”, de los desayunos y cenas y de la atención general se responsabilizan las mujeres, encargándose de las tareas de limpieza por turnos.

La limpieza de las zonas comunes se realiza por las usuarias por un sistema de turnos que se modifica según los ingresos. La limpieza de cada habitación particular se realiza por la usuaria que permanece en ella.

Actividad (año 2003):

El centro inició su actividad el 1 de junio de 2003, por lo que la estancia media no es un dato todavía evaluable. Buena ubicación y medios materiales. En cuanto al estado general se observan grietas en pasillo y salón, falta de pintura, la ausencia de algún aplique de luz y la necesidad de cambiar la cocina (aunque el centro cuenta con servicio de “catering”). El perfil de una usuaria media es el de una persona mayor de 31 años (55,55%), casada o separada (55,55 %), sin recursos económicos y con la misma

probabilidad de ser de nacionalidad española o inmigrante de origen europeo. El 90% de los ingresos lo fueron por malos tratos, de años de duración, generalmente denunciados y ocasionados por la pareja no matrimonial.

Actividad 2004 (Enero a Octubre):

Diecinueve mujeres ingresaron en este centro a causa de maltrato a través de la Dirección Territorial de Bienestar Social principalmente trasladadas desde otros centros, estando su edad comprendida entre 18 y 40 años. La mayoría de ellas solteras o separadas y un tercio casadas.

Problemáticas que acompañaban al maltrato fueron el alcoholismo, la toxicomanía, la inmigración irregular y la prostitución.

La mayoría de mujeres fueron españolas y el resto extranjeras de países no comunitarios (Rumania, Hungría y Lituania), con estudios primarios en el mejor de los casos. Sin actividad laboral, ni ingresos propios, ni vivienda.

Casi todas eran madres de uno o dos hijos, de meses hasta 5 años, que les acompañaron durante la estancia en la casa, que fue entre 1 y 8 meses. La baja se produjo con carácter voluntario, por adquirir autonomía o por expulsión (uso sustancias tóxicas o agresiones a otras mujeres)

3.4.7. Centro de acogida “G”

Datos generales:

Titularidad: Conselleria de Bienestar Social (desde 1997).

Gestión: Empresa.

Fecha de inicio de la actividad: 13 de agosto de 1987.

Número total de plazas:

Mujeres: 9.

Menores: 9.

Residentes en el momento de la visita:

Mujeres: 6.

Menores: 8.

Plazas convenidas con la Dirección General de la Mujer: La totalidad de las plazas, se trata de un centro propio.

Estancia media anual de los últimos años (2002 y 2003): Depende de cada caso, se viene apreciando un incremento del tiempo medio de estancia de aquellas mujeres que precisan intervención, llegando en muchas ocasiones al año.

Personal:

- 1 Directora, con contrato a jornada completa;
- 1 Psicóloga, a tiempo parcial (30 horas semanales);
- 1 Trabajadora Social a tiempo parcial (8 horas semanales);

- 6 educadoras a jornada completa, con presencia en el centro las 24 horas, con régimen de turnos;
- 3 auxiliares de servicio, a jornada completa;
- 1 auxiliar de mantenimiento, a tiempo parcial (8 horas semanales).

Prestaciones:

- Asistencia Integral.
- Prestaciones completas de carácter residencial: alojamiento y manutención.
- Tratamiento especializado.
- Actividades de convivencia, cooperación y autoayuda.
- Actividades y programas específicos para las mujeres.
- Adquisición de hábitos y habilidades personales maternas y de relación.
- Apoyo psicosocial.
- Actividades para los menores de las mujeres residentes según su edad.
- Seguimiento postinstitucional (según necesidades).
- Inserción socio-laboral.

Participación de las usuarias:

El Consejo de centro no ha sido formado todavía. Se realiza una asamblea quincenal y las extraordinarias que se consideren oportunas. Se establece un orden del día con antelación, existiendo un libro de actas de las mismas en las que se anotan las cuestiones que han sido tratadas. Existe buzón de sugerencias en el que se realiza por las residentes una valoración escrita de las asambleas para poder recoger cuestiones que permitan mejorar las futuras. Dependiendo de la edad de los/las menores, se realizan asambleas para resolver posibles conflictos y plantear actividades.

Las residentes tienen prohibido comunicar la ubicación de la casa. En principio no pueden recibirse visitas de persona alguna, salvo valoración del equipo de profesionales. Se dispone de un apartado de correos propio.

Las mujeres participan de los turnos de recogida y limpieza de espacios comunes. Cada mujer se ocupa de la limpieza de su espacio propio. Las salidas deben comunicarse con antelación y realizarse en compañía de los niños, salvo excepciones. La puerta de la casa tiene horarios de apertura y cierre.

Actividad (año 2003)

El tiempo medio de estancia oscila sensiblemente, según los casos: sólo el 19% superó más de 90 días, destacando que el 38% permaneció entre 1 y 15 días. El edificio no está adaptado a barreras arquitectónicas. La ubicación es buena y el estado general es aceptable. El perfil de una usuaria media es el de una persona entre 21 y 35 años (62%), casada o separada (54,60%), inmigrante (69,80%), con estudios mínimos o inferiores (56,60%). El 94,30% de los ingresos lo fueron por malos tratos, generalmente denunciados con anterioridad al ingreso (71,70% de los casos). De un total de 53 personas atendidas, el 20,70% fue objeto de traslado, el 20,70% regresó con el agresor,

el 7,60% permaneció en el centro, el 9,40% consiguió trabajo y vivienda, otro 3,80% consiguió una vivienda social, el resto, generalmente, regresó con la familia de origen, amistades o inició una nueva relación.

Actividad 2004 (Enero a Octubre):

Permanecieron en la casa 44 mujeres con la problemática principal del maltrato, siendo derivadas por el Centro 24h o por la Dirección Territorial de Bienestar Social. En 14 de los casos al maltrato físico y psíquico se añadió la agresión sexual.

La edad de las mujeres estaba equilibrada entre los 18 y los 40 años y un 60% estaban casadas y el resto solteras. Asociaban problemática de inmigración irregular, enfermedad mental, prostitución o toxicomanía.

Por nacionalidades la mayoría eran extranjeras no comunitarias (Rumania y Marruecos) regulares y no regulares a partes iguales. Desde el punto de vista educativo, la mayoría tenían estudios primarios y secundarios, dándose algunos casos (4) de tener estudios universitarios.

El 80% eran no activas laboralmente o estaban en desempleo. Las que trabajaban lo hacían con carácter temporal y en la economía sumergida con ingresos en torno a los 100 euros.

Una vez mas es característica común que sean madres de un promedio de dos hijos pequeños que les acompañan en la casa.

El tiempo de estancia mínimo ha sido de dos días y el máximo de siete meses, estando el promedio en un mes. Las bajas voluntarias y la adquisición de autonomía son las causas principales de cese en el recurso. A mucha distancia está la convivencia con amigos o familiares y el regreso con el maltratador.

3.4.8. Centro de acogida “H”

Datos generales:

Titularidad: Conselleria de Bienestar Social.

Gestión: Empresa (la empresa que actualmente gestiona lo hace desde 16 de noviembre de 2001).

Número total de plazas: Independientemente de que se trate de mujeres o menores, su capacidad máxima es de 30 personas, contando con 15 habitaciones, ubicándose los usuarios/as según circunstancias familiares.

Residentes en el momento de la visita:

Mujeres: 14 (3 menores tuteladas).

Menores: 16.

Plazas convenidas con la Dirección General de la Mujer: La totalidad de las plazas. Se trata de un centro propio.

Estancia media anual de los últimos años (2002 y 2003): Varía extraordinariamente, desde ingresos con reducido tiempo de permanencia a personas cuyo tiempo de estancia alcanza el año y, en el caso de menores tuteladas, más. Se puede fijar la media en 8 meses, aproximadamente.

Personal:

- 1 Directora, licenciada en Psicología, a jornada completa;
- 1 Psicóloga a media jornada;
- 1 Puericultora;
- 6 Educadoras a jornada completa, de las cuales 5 son trabajadoras sociales y 1 es diplomada en Magisterio, desempeñando su labor por turnos;
- 1 Cocinera;
- 4 auxiliares de servicio.

Prestaciones:

- Asistencia Integral.
- Prestaciones completas de carácter residencial: alojamiento y manutención.
- Tratamiento especializado.
- Actividades de convivencia, cooperación y autoayuda.
- Actividades y programas específicos para las mujeres.
- Adquisición de hábitos y habilidades personales maternas y de relación.
- Apoyo psicosocial.
- Actividades para los menores de las mujeres residentes según su edad.
- Seguimiento postinstitucional (excepcionalmente).
- Inserción socio-laboral.

Participación de las usuarias:

El Consejo de Centro está pendiente de constitución. Se realizan asambleas quincenales. Además, se celebran reuniones convocadas por las educadoras cuando existen actividades nuevas o para comunicar cuestiones de interés. Las mujeres también pueden manifestar sus sugerencias directamente a las educadoras, aunque se insiste en la utilización del buzón de sugerencias como medio más útil.

Las educadoras establecen turnos de limpieza y de fregada de rotación semanal. Cada mujer se responsabiliza de la limpieza de su habitación y del baño que le corresponda. El sistema de limpieza de la ropa consiste en que una de las auxiliares lava la ropa y después las mujeres tienden su propia ropa. La ropa interior la lavan a mano las propias mujeres.

Los horarios de comidas del centro son: Desayuno, desde que se levantan aproximadamente las 7 hasta las 10:00 de la mañana; Comida, a las 13:30, sin embargo, las mujeres pueden llegar más tarde justificándolo por trabajo y estudios; la cena tiene dos horarios, el de invierno (niños/as 19:30 y mujeres 21:30) y el de verano (20:00-

20:30 para todos) y la merienda de 16:30 a 17:00 horas. La cocinera elabora el desayuno y la comida y semiprepara la cena. La merienda la preparan las auxiliares.

Las salidas deben comunicarse a las educadoras, respetando los horarios y la adecuada guarda de los menores.

Actividad (año 2003):

El tiempo de estancia varía sensiblemente, fijándose la media en ocho meses. Buena ubicación, es mejorable en cuanto al estado material, presentando algunas grietas junto a la zona de guardería infantil y deterioro en la grifería de baños y cámara frigorífica. El perfil de una usuaria media es el de una persona entre 14 y 30 años (57,57%), inmigrante (56,25% de los casos), en situación laboral de desempleo al ingreso (94%), estudios mínimos o inferiores (82%) y con un hijo o más (90,91% de los casos, generalmente con uno -45% de los casos-). El 39,39% de los ingresos lo fue por malos tratos.

Actividad 2004 (Enero a Octubre):

30 mujeres residieron en la casa, siendo motivo de ingreso el maltrato y la exclusión social al 50%. Ingreso que se produjo a través de la Dirección Territorial de Bienestar Social orientadas por los servicios sociales generales. Las causas de exclusión social fueron prostitución e inmigración irregular básicamente y también minoría de edad, enfermedad mental y toxicomanía.

La edad de las mujeres oscila entre los 18 y los 40 años, siendo cuatro de ellas menores de edad; solteras o separadas en su mayoría y a la par españolas y extranjeras no comunitarias (Hungría, Rumania, Nigeria, Guinea, Ecuador, Marruecos). Desde el punto de vista educativo, carecían de estudios o habían cursado los primarios.

Laboralmente sin empleo o cuando existió fue en la economía sumergida (hostelería y limpieza). Por supuesto, sin vivienda y con hijos, de dos o tres meses, que les acompañaron durante la estancia.

El tiempo de permanencia medio entre 1 y 8 meses, que finalizaron por adquirir autonomía o voluntariamente, además, en menor medida, hubo fugas, abandonos, convivencia con familiares y regreso con el maltratador.

3.4.9. Centro de acogida ‘T’

Datos generales:

Titularidad: Pública (Diputación).

Gestión: Empresa (la nueva empresa gestiona desde octubre de 2002).

Fecha de inicio de la actividad: 30 de noviembre de 1990.

Número total de plazas:

Mujeres: 8.

Menores: 16.

Residentes en el momento de la visita:

Mujeres: 8.

Menores: 7.

Plazas convenidas con la Dirección General de la Mujer: 4 mujeres y 8 menores, las restantes las financia la Diputación.

Estancia media anual de los últimos años (2002 y 2003): Cada mujer lleva su propio proceso, en 2002 la media ascendió a 37,83 días y en 2003 a 42,64 días.

Personal:

- 1 Directora, licenciada en Psicología, a jornada completa;
- 1 Psicóloga, a tiempo parcial (10 horas semanales);
- 1 Trabajadora social, a tiempo parcial (30 horas semanales);
- 4 monitoras, a jornada completa con sistema de trabajo a turnos, una con titulación en psicología, otra en pedagogía, otra en trabajo social y otra sin titulación específica pero con dilatada experiencia;
- 1 Cocinera a jornada completa.

El centro, además, cuenta con un equipo de mantenimiento suministrado por Diputación.

Prestaciones:

- Asistencia Integral.
- Prestaciones completas de carácter residencial: alojamiento y manutención.
- Tratamiento especializado.
- Actividades de convivencia, cooperación y autoayuda.
- Actividades y programas específicos para las mujeres.
- Adquisición de hábitos y habilidades personales maternas y de relación.
- Apoyo psicosocial.
- Actividades para los menores de las mujeres residentes según su edad.
- Seguimiento postinstitucional (excepcionalmente).
- Inserción socio-laboral.

Participación de las usuarias:

El Consejo de Centro no ha sido constituido todavía. Se realizan asambleas mensuales. La resolución de los conflictos se realiza inmediatamente por las profesionales.

El aseo y limpieza de las estancias comunes del centro, de las habitaciones las realizan las residentes bajo los turnos especificados por el equipo de trabajo. También la lavadora se utiliza por régimen de turnos.

Las usuarias deben levantarse a las 9:00 para comenzar la actividad diaria y pueden entrar y salir del centro hasta las 20:30, salvo necesidades propias de la seguridad de la mujer. La hora de acostarse de los menores se sitúa en las 22:30 y, a partir de las 23:00

debe guardarse silencio para respetar el descanso de los niños. La hora de acostarse las mujeres es la de las 00:30. Las usuarias tienen prohibido facilitar a terceros la dirección del centro y citarse con gente en los alrededores. Los permisos de salida especial (fin de semana y traslado de ciudad) deben ser autorizados por las educadoras.

Actividad (año 2003):

Es titularidad de una Diputación Provincial que financia la mitad de las plazas. La gestión corre a cargo de una empresa. La media de estancia en 2003 fue de 42,64 días. En general, presenta buen estado de conservación y mantenimiento y ubicación aceptable. El perfil de una usuaria media es el de una persona entre 21 y 30 años (57%), generalmente con hijos, española (58%), mayoritariamente con estudios mínimos o inferiores. La media del período de malos tratos era de 6,46 años. En el 41% de los casos las bajas han sido por cumplimiento de objetivos, sin embargo, en un 36% se ha producido la interrupción del proceso con regreso de la mujer con el agresor, en un 13% de los casos fue necesario el traslado.

Actividad 2004 (Enero a Octubre):

Es un centro destinado a mujeres que han sufrido maltrato físico y psíquico, pues es difícil que al primero no acompañe el segundo; los casos de exclusión social han sido mínimos como determinante principal del ingreso en este centro. El cauce de entrada ha sido mayoritariamente a través del Centro 24h debido a la actuación previa de cuerpos y fuerzas de seguridad y en algunos casos a otras razones (asistencia voluntaria de la víctima sola o en compañía de familiares o vecinos). Asociado al maltrato se han dado algunos casos de prostitución, enfermedad mental o adicción a drogas.

Hemos examinado 53 fichas pertenecientes a otras tantas mujeres que han ingresado en el centro y de las mismas se deduce que un 95% pertenecen al tramo 18 a 40 años, el resto esta entre los 40 y 50 (4) y 50 y 60 (2). Mayoritariamente son solteras y en mucha menor medida casadas, separadas y divorciadas. Por nacionalidad lo son al 50% españolas y extranjeras no comunitarias (Ecuador, Rumania, Argelia, Irán, Bolivia, Republica Checa, Colombia, Ucrania, Argentina y Lituania), de estas la mayor parte sin regularizar. El nivel educativo de las mujeres es el de estudios primarios, aunque, dado el elevado numero de casos analizados, se dan algunos supuestos de estudios secundarios y universitarios.

En el aspecto laboral la gran mayoría o son no activas o se encuentran en desempleo y las que tenían un trabajo lo era por cuenta ajena y temporal o en la economía sumergida. Solamente una mujer tenía trabajo fijo. Lógicamente la carencia de recursos económicos previos es común. Son madres de entre uno y tres hijos

Vivienda tiene aproximadamente la mitad, pero sólo tres la tienen en propiedad, el resto son bien ganancial y, fundamentalmente, alquiladas o cedidas por familiares.

La duración de la estancia es muy variable, con mínimos de 1 o 4 días y máximos de 7 meses y periodos intermedios de 20 días mes y medio y otros. Las causas de las bajas

son de mayor a menor: autonomía, traslado a otros centros, regreso con el maltratador, convivencia con familiares, voluntaria y expulsión (1 caso).

3.4.10. Centro de acogida “J”

Datos generales:

Titularidad: Congregación religiosa.

Gestión: Congregación religiosa.

Fecha de inicio de la actividad: 8 de diciembre de 1935.

Número total de plazas:

Mujeres: 21.

Menores: 21.

Residentes en el momento de la visita:

Mujeres: 21.

Menores: 14 (+ 6 embarazadas).

Plazas convenidas con la Dirección General de la Mujer: Desde 1992 tiene convenidas plazas con Bienestar Social. Para el período 2002-2005 tiene convenidas 8 de mujeres y 8 de menores. El resto son de libre disposición del centro.

Estancia media anual de los últimos años (2002 y 2003): Estancia media de 9 meses.

Personal:

- 1 Directora, miembro de la Congregación, a jornada completa;
- 1 Psicóloga a tiempo parcial (30 horas semanales);
- 1 Trabajador social a jornada completa;
- 5 Educadoras a jornada completa, pertenecientes a la Congregación;
- 1 Educadora a tiempo parcial (30 horas semanales);
- 1 administrativa a jornada completa.

A destacar la presencia de voluntariado que intervienen en distintos talleres: cocina, peluquería, informática, costura, formación (español para inmigrantes, preparación ESO), acude también un pediatra que realiza visitas a los bebés y talleres de puericultura, un ginecólogo y una matrona que se encargan de la preparación al parto y al posparto, además hay una monitora de métodos naturales.

Prestaciones:

- Asistencia Integral.
- Prestaciones completas de carácter residencial: alojamiento y manutención.
- Tratamiento especializado.
- Actividades de convivencia, cooperación y autoayuda.
- Actividades y programas específicos para las mujeres.
- Adquisición de hábitos y habilidades personales maternas y de relación.
- Apoyo psicosocial.
- Actividades para los menores de las mujeres residentes según su edad.

- Seguimiento postinstitucional (excepcionalmente).
- Inserción socio-laboral.

Participación de las usuarias:

El Consejo de Centro está constituido. Además, las residentes tienen las siguientes formas de participación:

- Reuniones mensuales: En estas reuniones periódicas participan las residentes, las educadoras y la directora del centro, estas reuniones no se recogen en acta.
- Reuniones convocadas por las educadoras cuando existen actividades nuevas o asuntos de interés.

Cada mujer se responsabiliza de la limpieza de su habitación y de su cuarto de baño. Con respecto a las zonas comunes se establecen por las educadoras los turnos semanales y se establecen dos turnos para la limpieza del comedor. El centro tiene un horario a respetar y una programación de actividades.

Actividad (año 2003):

Las condiciones materiales y de ubicación del centro son excelentes. La estancia media de las usuarias fue de 9 meses. El centro dispone de un total de 21 plazas para mujeres y 21 para menores, siendo las restantes plazas no concertadas de libre disposición por el centro. El perfil de una usuaria media es el de una persona entre 18 y 29 años (67,30%), soltera (86,50%), inmigrante (67,30%), con estudios mínimos o inferiores, en estado de gestación (76,92%). Del total de plazas (concertadas o no), el 9,60% de los ingresos lo fue por malos tratos. De un total de 37 bajas, el 43,24% logró los objetivos del programa.

Actividad 2004 (Enero a Octubre):

Las mujeres usuarias de esta casa (19) tienen como problemática común el estar embarazadas y carecer de apoyos de todo tipo para llevar adelante la gestación.

Las causas de ingreso fueron la exclusión social en su casi totalidad, siendo remitidas por la Dirección Territorial de Bienestar Social en la gran mayoría, a instancias de los Servicios sociales generales y otras vías (Proyecto Hombre, Centro de Salud, Personas sin techo, etc.).

La edad de las mujeres oscila entre los 18 y 30 años y su estado civil es, en el 100% de los casos, soltera. Su nacionalidad, se reparte al 50% entre la española y nacionalidades extranjeras. Éstas de diversos países no comunitarios sin regularizar. Básicamente, tienen estudios primarios y secundarios y carecen de ocupación previa al ingreso y, por tanto, de medios económicos, así como de vivienda.

La gran mayoría ingresaron embarazadas, con hijos previos algunas de ellas los cuales no les acompañan por diversas razones. Existen en algunos casos medidas de protección sobre las mujeres y/o hijos.

Durante la estancia se les presta orientación y actuación en los ámbitos judicial, policial, psicológico, sanitario, laboral, socio-familiar, educativo y respecto de los hijos.

El tiempo de estancia varía entre 1 año y días y 2 meses. Existen varios periodos de entre 6 y 3 meses.

Como problemáticas asociadas a la falta de medios económicos se dan casos de alcoholismo, adicción a hachis, varios de inmigración unida a falta de apoyo socio-familiar, también de desestructuración familiar, soledad, maltrato y prostitución.

Las bajas responden a dos grandes motivos al 50%: fugas o abandonos y autonomía.

3.5. VIVIENDAS TUTELADAS

3.5.1. Vivienda tutelada “A”

Datos generales:

Titularidad: Conselleria de Bienestar Social.

Gestión: ONG.

Fecha de inicio de la actividad: 1 de junio de 2003.

Número total de plazas:

Mujeres: 4.

Menores: 5.

Residentes en el momento de la visita:

Mujeres: 2.

Menores: 1.

Plazas convenidas con la Dirección General de la Mujer: La totalidad de las plazas, centro propio.

Estancia media anual de los últimos años (2002 y 2003): Dado el escaso tiempo de funcionamiento, este dato todavía no es evaluable.

Personal:

- 1 Directora, licenciada en Derecho;
- 3 educadoras 2 con la titulación de trabajo social y una en Psicología.

Los turnos de trabajo de las profesionales, de lunes a viernes, abarcan de 8:00 a 15:30 horas y de 15:00 a 22:30 horas y, los fines de semana, de 10:00 a 22:00 horas.

Prestaciones:

- Asistencia Integral.
- Prestaciones completas de carácter residencial: alojamiento y manutención.
- Tratamiento especializado.
- Actividades de convivencia, cooperación y autoayuda.
- Actividades y programas específicos para las mujeres.
- Adquisición de hábitos y habilidades personales maternas y de relación.
- Apoyo psicosocial.
- Actividades para los menores de las mujeres residentes según su edad.
- Seguimiento postinstitucional (según necesidades).
- Inserción socio-laboral.

Participación de las usuarias:

No se ha constituido Consejo de Centro al no considerarse necesario por las características de la vivienda. Las Asambleas se realizan semanalmente y el contacto directo permite que las relaciones sean muy fluidas.

Las usuarias tienen prohibido comunicar la dirección de la vivienda y se dispone de un número de teléfono no directo para comunicaciones urgentes. No puede recibirse visita alguna en las dependencias de la vivienda, salvo excepciones a valorar por el equipo de profesionales. Las salidas deben notificarse con antelación, al igual que los permisos especiales de fin de semana y traslados de ciudad.

Las residentes se ocupan de la recogida y limpieza de espacios comunes mediante un sistema de turnos. También se ocupan de la realización de los desayunos, comidas, meriendas y cenas por este sistema. Cada mujer se responsabiliza de la limpieza de los espacios de uso individual.

Actividad (año 2003):

El inicio de la actividad se realizó el 1 de junio de 2003, por lo que la estancia media no es todavía un dato evaluable. Buena ubicación y estado general; no obstante, presenta algunas carencias como falta de cortinas y fundas de sofá, algunos desperfectos en los muebles de cocina, ventanas y baños. El perfil de una usuaria media es el de una persona entre 21 y 35 años (66,66%), soltera (41,60%), inmigrante (66,60%), con estudios mínimos o inferiores (74,90%), con hijos (en su mayoría con uno -41,60%-). El 83,33% de los ingresos lo fue por malos tratos de entre uno y cinco años de duración (50%), ocasionado por el marido (50%) y denunciado (90% de los casos). De 12 personas atendidas, 10 fueron baja durante el año, consiguiendo la autonomía el 10%, el 20% fue objeto de traslado, otro 20% recibió una vivienda y el 30% abandonó voluntariamente el centro.

Actividad 2004 (Enero a Octubre):

Diecinueve víctimas de maltrato ingresadas a través del Centro 24 horas, de entre 25 y 50 años, mitad casadas y mitad solteras, separadas o divorciadas. Al 50% españolas y extranjeras no comunitarias (Marruecos, Rumania, Argentina, Nigeria, Rusia) irregulares. Mayoritariamente con estudios primarios y sin actividad laboral regular. Quienes la tenían, ésta era irregular en el sector servicios (limpieza, hostelería y comercio) con ingresos entorno a los 500 euros.

Carecían de vivienda y si la tenían lo era en régimen de alquiler. Asociaron la mayoría problemas de inmigración y alcoholismo.

Eran madre de una media de dos hijos, de entre meses y más de 18 años.

El tiempo de estancia varió entre los dos días y los seis meses, habiendo finalizado por causas como el regreso con el maltratador y la autonomía, además de la convivencia con familiares o con amigos.

3.5.2. Vivienda tutelada “B”

Datos generales:

Titularidad: ONG.

Gestión: ONG.

Fecha de inicio de la actividad: 1 de julio de 2002.

Número total de plazas:

Mujeres: 5.

Menores: 10.

Residentes en el momento de la visita:

Mujeres: 5.

Menores: 6.

Plazas convenidas con la Dirección General de la Mujer: La totalidad de las plazas.

Estancia media anual de los últimos años (2002 y 2003): Aproximadamente un año.

Personal:

- 1 Psicóloga-Directora, Master clínica, a jornada completa;
- 2 Trabajadoras sociales, jornada completa;
- 1 educadora, a jornada completa, gobernanta (carné de manipuladora de alimentos y Monitora de ocio y tiempo libre) que se ocupa de la organización de la alimentación, turnos de limpieza, mantenimiento, menús, compras, menaje.

Prestaciones:

- Asistencia Integral.
- Prestaciones completas de carácter residencial: alojamiento y manutención.
- Tratamiento especializado.
- Actividades de convivencia, cooperación y autoayuda.
- Actividades y programas específicos para las mujeres.
- Adquisición de hábitos y habilidades personales maternas y de relación.
- Apoyo psicosocial.
- Actividades para los menores de las mujeres residentes según su edad.
- Seguimiento postinstitucional (según necesidades).
- Inserción socio-laboral.

Participación de las usuarias:

No se ha constituido Consejo de Centro porque las reuniones son casi diarias.

Las usuarias tienen prohibido comunicar la dirección de la vivienda. No puede recibirse visita alguna en las dependencias de la vivienda. Las salidas deben comunicarse, firmando una hoja de control diario, responsabilizándose de los/las menores.

Las residentes se ocupan de la recogida y limpieza de espacios comunes y de la cocina mediante un sistema de turnos. Cada mujer se responsabiliza de la limpieza de los espacios de uso individual.

Actividad (año 2003):

La estancia media aproximada es de un año. Buena ubicación y estado material. El perfil de una usuaria media es el de una persona entre 26 y 35 años de edad (69,23%), inmigrante (61,53%), con hijos (generalmente con uno o dos –53,84%-). De los 13 ingresos realizados, el 61,53% lo fue por malos tratos. De las 11 bajas que se produjeron a lo largo del año, el 18,88 % abandonó voluntariamente el centro, el 27,27% fue objeto de traslado, el 9,09% fue objeto de expulsión, el 9,09% regresó a su país y el 36,36% finalizó la estancia logrando los objetivos.

Actividad 2004 (Enero a Octubre):

Se han examinado los datos de 10 mujeres, 6 de las cuales causaron baja. Se trata de un centro receptor de mujeres que han sufrido maltrato, remitidas por la Dirección Territorial de Bienestar Social a instancias de los servicios sociales municipales.

La mujer tipo de la vivienda es una mujer de entre 30 y 45 años, soltera o separada, española (también hay una holandesa y una búlgara no regularizada), con estudios primarios, sin ocupación en el mercado laboral y, por tanto, sin ingresos propios. La mayoría no tiene vivienda y si la tienen es en régimen de alquiler.

Es común la condición de madre de entre 1 y 3 hijos, de edades comprendidas entre los 3 y 19 años. Los que son menores de edad les suelen acompañar en la vivienda y sobre algunos de ellos existen medidas de protección.

Durante la estancia se les presta orientación y actuación en los ámbitos judicial, policial, psicológico, sanitario, laboral, socio-familiar, educativo y respecto de los hijos. En tres casos al maltrato se asocia alcoholismo.

El tiempo de estancia varía desde 1 día a 7 meses. Las bajas producidas lo han sido, a la par, por regreso con el maltratador y voluntariamente sin que conste la causa. Hay un caso de regreso con familiares.

3.5.3. Vivienda tutelada “C”

Datos generales:

Titularidad: ONG.

Gestión: ONG.

Fecha de inicio de la actividad: 1998.

Número total de plazas:

Mujeres: 4.

Menores: 4.

Residentes en el momento de la visita:

Mujeres: 1.

Menores: 1.

Plazas convenidas con la Dirección General de la Mujer: 6 plazas, 3 de mujeres y 3 de menores; las otras dos plazas son de libre disposición por la asociación

Estancia media anual de los últimos años (2002 y 2003): Oscila entre 9 meses y 1 año.

Personal:

- 1 trabajadora social con horario de 9 a 14 horas;
- 2 educadoras, con titulación de psicóloga y pedagoga, respectivamente con horarios de 9 a 14 horas y de 16 a 21 horas.

La ONG cuenta con una directora del área de inmigración y cooperación en el programa de viviendas tuteladas. La ONG cuenta también con un servicio de apoyo psicológico, otro de apoyo jurídico, otro de formación para el empleo y otro de clases de castellano y habilidades personales. También dispone de un auxiliar administrativo y de 5 voluntarios que completan la atención.

Prestaciones:

- Asistencia Integral.
- Prestaciones completas de carácter residencial: alojamiento y manutención.
- Tratamiento especializado.
- Actividades de convivencia, cooperación y autoayuda.
- Actividades y programas específicos para las mujeres.
- Adquisición de hábitos y habilidades personales maternas y de relación.
- Apoyo psicosocial.
- Actividades para los menores de las mujeres residentes según su edad.
- Seguimiento postinstitucional (según necesidades).
- Inserción socio-laboral.

Participación de las usuarias:

Se convoca una reunión semanal en la que se elabora el menú de la semana y se distribuyen las tareas de limpieza, compra y elaboración de la comida. Se está gestionando la constitución del Consejo de centro.

El aseo del piso, la elaboración de las comidas y otras tareas domésticas las realizan los propios ocupantes de los pisos. El centro cuenta con un horario a respetar, siendo necesario autorizar las salidas fuera del horario o que excedan de 24 horas. No se permiten las visitas, salvo excepciones.

Actividad (año 2003):

Cuenta con dos plazas más, una para mujer y otra para menor, de libre disposición por la ONG. La estancia media oscila entre 9 meses y un año. Ubicación y condiciones

materiales aceptables. Se trata de un recurso destinado a mujeres inmigrantes. La población atendida fue de 6 mujeres de entre 22 y 40 años (sólo una ingresó por maltrato). Se trata de un recurso diferenciado, en el que, hasta el momento, predomina la problemática derivada de la inmigración irregular.

Actividad 2004 (Enero a Octubre):

Se trata de una vivienda en la que residen o han residido 8 mujeres en el periodo referido todas ellas víctimas de maltrato y emigrantes (origen: Marruecos, Sierra Leona, Eslovenia, Colombia, Polonia o Pakistán) no regularizadas o en proceso de regularización. La condición de inmigrante unida a la falta de recursos económicos las hizo tributarias del recurso.

Ingresaron a propuesta de los servicios sociales generales y en su mayoría tienen entre 18 y 25 años y son solteras o casadas, algunas de ellas con estudios primarios y otras con estudios universitarios, pero en todo caso sin empleo y sin rentas propias, ni vivienda. Eran madres de hijos pequeños (entre 4 meses y 4 años), que estuvieron con ellas en las viviendas.

La duración de la estancia es de entre 2 y 8 meses y las bajas lo han sido por regreso con el maltratador, por adquirir autonomía y por ir a vivir con familiares y/o amigos.

3.5.4. Vivienda tutelada “D”

Datos generales:

Titularidad: Instituto religioso secular.

Gestión: Instituto religioso secular.

Fecha de inicio de la actividad: 1982.

Número total de plazas:

Mujeres: 4.

Menores: 4 (de 0 a 2 años).

Residentes en el momento de la visita:

Mujeres: 4.

Menores: 2.

Plazas convenidas con la Dirección General de la Mujer: Todas las plazas mediante concierto de fecha 30 de junio de 2002.

Estancia media anual de los últimos años (2002 y 2003): 6 meses.

Personal:

- Directora, graduada social, a jornada completa;
- Trabajadora social, a jornada completa;
- 2 educadoras, a jornada completa, una graduada social y puericultora, otra auxiliar de clínica;
- Psicóloga.

La ONG cuenta con voluntariado, coordinado en el área formativa por un pedagogo y en el área sanitaria por un médico. La presencia de voluntariado es muy importante en el Proyecto educativo grupal y personal de las residentes por la complejidad de su problemática. En los locales de la ONG se imparten muchos talleres, cursos de alfabetización, dispone de atención médica, asesoramiento jurídico y asistente social.

Prestaciones:

- Asistencia Integral.
- Prestaciones completas de carácter residencial: alojamiento y manutención.
- Tratamiento especializado.
- Actividades de convivencia, cooperación y autoayuda.
- Actividades y programas específicos para las mujeres.
- Adquisición de hábitos y habilidades personales maternas y de relación.
- Apoyo psicosocial.
- Actividades para los menores de las mujeres residentes según su edad.
- Seguimiento postinstitucional (según necesidades).
- Inserción socio-laboral.

Participación de las usuarias:

El Consejo de centro no se ha constituido porque, dadas las dimensiones del centro, no resulta necesario. Se realiza una reunión general cada quince días en la que se realiza el reparto de tareas de limpieza y cocina. La relación entre las educadoras y las residentes es muy personal, todas ellas comen juntas al medio día, por lo que se da pie a la convivencia y a que se plantee inmediatamente cualquier cuestión, sobre todo en materia de convivencia.

La vivienda tiene un horario. Las residentes deben participar en las actividades de mantenimiento y limpieza de la casa. Para recibir visitas de familiares o de amigos debe solicitarse permiso con antelación. Las ausencias, igualmente, deben comunicarse con antelación.

Actividad (año 2003):

La estancia media anual es de seis meses. Buena ubicación y condiciones materiales. No está adaptada a barreras arquitectónicas, por lo que están buscando un nuevo piso. Han sido 12 las mujeres atendidas en 2003. El perfil de una usuaria media ha sido el de una persona en situación de grave riesgo social (sólo 16,67% procedente de malos tratos) e inmigrante (75%).

Actividad 2004 (Enero a Octubre):

La gran mayoría de mujeres (11) ingresa por problemas de exclusión social y de entre ellos mayoritariamente por inmigración irregular (Bolivia, Rumania, Nigeria o Rusia) combinada en algunos casos con prostitución, embarazo o alcoholismo. Las entradas por maltrato son minoritarias y corresponden a españolas. Todas las entradas lo han sido

por la Dirección Territorial de Bienestar Social a solicitud de los servicios sociales generales.

De nuevo nos encontramos con la misma tipología: edad de 18 a 30 años, soltera, con estudios primarios, sin ocupación, ni vivienda, ni ingresos propios y con algún hijo pequeño (de meses a tres años).

Se trabajó en el ámbito de la regularización, sanitario y laboral.

La estancia ha variado entre 5 días y 7 meses y medio (8 y 10 días, 4 meses y 6 meses), correspondiendo la baja a razones voluntarias en su mayoría, aunque en algún caso ha habido regreso con el maltratador o expulsión por no aceptar las normas de convivencia.

3.5.5. Vivienda tutelada “E”

Datos generales:

Titularidad: Conselleria de Bienestar Social.

Gestión: ONG.

Fecha de inicio de la actividad: 1 de marzo de 1993.

Número total de plazas:

Mujeres: 11.

Menores: 9.

Residentes en el momento de la visita:

Mujeres: 7.

Menores: 9.

Plazas convenidas con la Dirección General de la Mujer: La totalidad de las plazas.

Estancia media anual de los últimos años (2002 y 2003): La estancia media se sitúa entre los 6 ó 7 meses aproximadamente. La media no llega al año, sin embargo, sí que existen situaciones peculiares en que la estancia es mayor de un año. Fundamentalmente se prolonga en situaciones en que la mujer tiene hijos muy pequeños y tienen una situación muy deteriorada y en las situaciones en que las mujeres solicitan una vivienda. Con respecto a las mujeres inmigrantes, habría que diferenciar las que llegan por redes de prostitución, en que el tratamiento es más complicado, el resto de las inmigrantes son más autónomas si se alarga su estancia es por los plazos de solicitud de documentación y vivienda.

Personal:

- 1 Directora, titulada en Psicología, a tiempo completo;
- 1 Trabajadora social, a tiempo completo;
- 5 educadoras, 4 a jornada completa y una a tiempo parcial (76 horas al mes), 2 con la titulación de psicología, otra licenciada en ciencias de la educación, otra trabajadora social y otra con FP rama sanitaria.

Además cuenta con prestación de servicios de una psicóloga y de una letrada.

Los turnos de trabajo se organizan de 8:15 a 15:00 horas y de 14:45 a 21:30 horas.

Tienen establecido un sistema de guardias nocturnas y de fin de semana que cubren con móviles. Siempre hay una educadora en el desayuno y otra en la cena, comiendo con las usuarias, al menos, una vez por semana.

Prestaciones:

- Asistencia Integral.
- Prestaciones completas de carácter residencial: alojamiento y manutención.
- Tratamiento especializado.
- Actividades de convivencia, cooperación y autoayuda.
- Actividades y programas específicos para las mujeres.
- Adquisición de hábitos y habilidades personales maternas y de relación.
- Apoyo psicosocial.
- Actividades para los menores de las mujeres residentes según su edad.
- Seguimiento postinstitucional (según necesidades).
- Inserción socio-laboral.

Participación de las usuarias:

No se ha constituido Consejo de Centro. Dada la distribución de los pisos, las reuniones se realizan por pisos, en las que se distribuyen las tareas y se solucionan los conflictos de convivencia. Su periodicidad es quincenal, aunque no es rígido, ya que depende del grupo de mujeres que conviven. En cuanto a la realización de la comida del medio día, las mujeres que no trabajan se encargan de su realización, todas comen juntas en el piso donde se hace la comida, si son muchas las que no trabajan cada una se baja a su piso la comida. El desayuno y la cena se hace en cada piso. Las mujeres, en la reunión de piso, seleccionan los alimentos que necesita de acuerdo con el menú que elaboran conjuntamente con las educadoras, encargándose estas últimas de la compra y distribución. En cuanto a la limpieza en cada piso, se distribuyen las tareas de limpieza del propio piso, de la escalera y de los espacios comunes.

En el ámbito de todo el grupo, se realizan asambleas semanales. Con los menores también se realizan asambleas para llegar a compromisos conjuntos, según la edad.

Las usuarias están obligadas a cumplir los horarios (salvo causa justificada, hay que estar en la vivienda a las 21 horas). Es necesario comunicar las salidas fuera del horario habitual con antelación. Las usuarias no pueden recibir visitas en los pisos.

Actividad (año 2003):

La estancia media se sitúa aproximadamente entre 6 ó 7 meses. Ubicada en un barrio de acción preferente, el estado general es aceptable aunque el mobiliario está bastante desgastado y precisa de renovación, así como las puertas de algunos armarios y mobiliario de cocina. Se trata de un conjunto de cuatro viviendas. El perfil de una usuaria media es el de una persona entre 21 y 35 años (77,70%), con hijos (generalmente con uno -44,40%-), inmigrante (66,66%), estudios mínimos o inferiores

(66,60%) y sin trabajo ni subsidio de desempleo (94,40%). El 61,10% de los ingresos lo fue por malos tratos. De 18 mujeres atendidas, 14 causaron baja durante el año. El 35,70% finalizaron su estancia logrando los objetivos, el 28,60% lograron autonomía económica y de vivienda, el 21,40% volvió con la pareja pactando condiciones, el 7,10% regresó con la pareja sin resolver el conflicto, el 7,10% regresó al domicilio familiar.

Actividad 2004 (Enero a Octubre):

Es un centro de acogida de mujeres que han sufrido en su totalidad maltrato, además de asociarse la problemática de la inmigración irregular. La característica de este centro es la larga duración de las estancias, lo que explica que solo 1 de los 15 casos examinados haya entrado a través de un Centro 24h, el resto lo ha hecho vía Dirección Territorial de Bienestar Social procedentes de otros centros de acogida de mujeres o de servicios sociales generales.

De nuevo las solteras predominan sobre las casadas y separadas y las edades oscilan entre los 18 y 40 años, aun cuando dos mujeres estaban en la franja 40 a 50 años y una en la de 50 a 60. La mayoría están acompañadas de algún hijo pequeño.

Un 60% son extranjeras no comunitarias y el resto españolas. De las primeras la mitad esta regularizada y la otra mitad no. Sus países de origen son: Bulgaria, Rusia, Guinea Ecuatorial, Ecuador y Argelia.

La mayoría, dato que llama la atención, tienen estudios secundarios o universitarios, aunque no tienen trabajo, ni rentas propias. Sin embargo, la mitad tiene vivienda, aunque es alquilada.

Ocho de las quince mujeres han superado los 6 meses de estancia y dos el año. Las causas de las bajas han sido: 3 por autonomía, 1 por convivencia con familiares, 1 por convivencia con amigos y 1 por traslado a otro centro.

3.5.6. Vivienda tutelada “F”

Datos generales:

Titularidad: Conselleria de Bienestar Social.

Gestión: ONG.

Fecha de inicio de la actividad: junio de 2002.

Número total de plazas:

Mujeres: 4.

Menores: 6.

Residentes en el momento de la visita:

Mujeres: 3.

Menores: 4.

Plazas convenidas con la Dirección General de la Mujer: La totalidad.

Estancia media anual de los últimos años (2002 y 2003): 3 meses de media.

Personal:

- 1 Directora, titulada en Magisterio, a jornada completa.
- 2 Trabajadoras Sociales, a jornada completa
- 1 intendente de hogar, con carné de manipulador de alimentos, a jornada completa.
- 1 Psicóloga (23 horas mensuales)

El horario de las profesionales se distribuye en 3 turnos de mañana, tarde y noche y el de fin de semana (la persona que realiza este turno libra 3 días).

Prestaciones:

- Asistencia Integral.
- Prestaciones completas de carácter residencial: alojamiento y manutención.
- Tratamiento especializado.
- Actividades de convivencia, cooperación y autoayuda.
- Actividades y programas específicos para las mujeres.
- Adquisición de hábitos y habilidades personales maternas y de relación.
- Apoyo psicosocial.
- Actividades para los menores de las mujeres residentes según su edad.
- Seguimiento postinstitucional (según necesidades).
- Inserción socio-laboral.

Participación de las usuarias:

No se ha constituido el Consejo de Centro. La Asamblea se convoca varias veces. Al ser pocas personas las residentes, el trato es directo, cotidiano e informal.

Las usuarias se hacen cargo de las tareas domésticas siguiendo criterios de cooperación y trabajo de grupo. La limpieza de su habitación corresponde a cada usuaria. Los turnos se colocan en lugar visible. Las salidas se comunican previamente a las trabajadoras. Se respeta un horario. Sólo excepcionalmente se permiten visitas de familiares o red social de apoyo. El teléfono sólo puede utilizarse en caso de necesidad.

Actividad (año 2003):

La estancia media asciende a tres meses. Buena ubicación y estado material (sólo es de reseñar humedades en uno de los aseos que estaba pendiente de arreglarse en el momento de la visita). Durante el año 2003, fueron atendidas 15 mujeres de una edad medida comprendida entre 20 y 30 años, española (73,33%), bajo nivel de estudios (86,67%). El 66,66% de los ingresos lo fue por causa de malos tratos. De las 13 personas que causaron baja durante el año, el 30,77% fueron objeto de traslado, el 7,69% restante fue objeto de expulsión, el 30,77% volvieron con sus parejas y otro 30,77% lograron una mejora en su situación socio-laboral.

Actividad 2004 (Enero a Octubre):

Once mujeres con problemas de maltrato y exclusión social ingresadas por la Dirección Territorial de Bienestar Social a instancias de los servicios sociales generales o por traslado de otros centros. La causa principal de exclusión social fue la pobreza y, tras ella, la prostitución e inmigración irregular.

Por edades hay un grupo de entre 18 y 30 años y otro de entre 40 y 50 años, la mayoría soltera, española con estudios primarios y en desempleo y sin recursos económicos propios.

Casi todas tienen hijos entre 3 meses de edad y 7 años que les acompañan.

El tiempo de estancia ha estado alrededor de 3 meses, cesando por la convivencia con familiares, la autonomía o el regreso con el maltratador.

3.5.7. Vivienda tutelada “G”

Datos generales:

Titularidad: Municipal.

Gestión: ONG.

Fecha de inicio de la actividad: 1999.

Número total de plazas: 11 plazas entre mujeres y menores, dependiendo de la demanda

Residentes en el momento de la visita:

Mujeres: 6.

Menores: 3.

Plazas convenidas con la Dirección General de la Mujer: La totalidad de las plazas.

Estancia media anual de los últimos años (2002 y 2003): 97,5 días en el año 2002 y 77,5 días en el año 2003.

Personal:

- 1 Trabajadora social (9:00 a 17:00 horas, de lunes a viernes);
- 1 Psicóloga (martes y jueves de 9:00 a 17:00 horas) y locales de la ONG;
- 1 Letrada (miércoles de 10:00 a 17:00 horas) con posibilidad de ser atendidos en la asociación;
- 4 educadoras, a tiempo completo, en régimen de turnos (lunes a viernes, de 17:00 a 9:00 horas y turnos de 24 horas de fin de semana).

Prestaciones:

- Asistencia Integral.
- Prestaciones completas de carácter residencial: alojamiento y manutención.
- Tratamiento especializado.
- Actividades de convivencia, cooperación y autoayuda.
- Actividades y programas específicos para las mujeres.

- Adquisición de hábitos y habilidades personales maternas y de relación.
- Apoyo psicosocial.
- Actividades para los menores de las mujeres residentes según su edad.
- Seguimiento postinstitucional (según necesidades).
- Inserción socio-laboral.

Participación de las usuarias:

No se ha constituido Consejo de Centro todavía. Las Asambleas se realizan quincenalmente. Las reuniones están compuestas por la trabajadora social, psicóloga, educadora y las usuarias que estén acogidas en el centro. La finalidad es tratar aspectos relacionados con la convivencia y la organización del Centro, planificar talleres y salidas, evaluar y sugerir modificaciones.

Existe un buzón de sugerencias en el centro. En el Salón comedor se ubica el tablón de anuncios.

Actividad (año 2003):

La estancia media anual ascendió a 77,5 días en el año 2003. Buena ubicación, aceptable estado material pero espacio muy reducido que provoca una situación de hacinamiento no aceptable. La característica fundamental del centro es que está destinado a mujeres inmigrantes. Durante el año 2003, fueron atendidas 35 mujeres de las que un tercio había padecido malos tratos, la edad media era de 32,5 años y la procedencia mayoritaria era de los países del este de Europa. El principal motivo de salida es la obtención de un trabajo y disponibilidad de alojamiento (40% de los casos). El seguimiento posterior de los casos es la tónica habitual (68%).

Actividad 2004 (Enero a Octubre):

Catorce mujeres han ingresado en el centro por causa de maltrato y exclusión social en partes iguales; la prostitución, la carencia de recursos y la inmigración irregular fueron las principales causas de exclusión. El ingreso se produjo a través del Centro 24 h.

Por edades se dan dos grupos: de 18 a 25 años y de 30 a 40. Son separadas y casadas y mayoritariamente extranjeras no comunitarias y no regulares (Rumania, Bulgaria, Marruecos, Nigeria, Ecuador, Bolivia, Argentina).

Educativamente llegaron hasta los estudios primarios. No tenían ocupación laboral, ni ingresos propios, ni vivienda.

Estuvieron en la vivienda desde 1 día a 3 meses y la abandonaron voluntariamente o por adquirir autonomía.

3.5.8. Vivienda tutelada “H”

Datos generales:

Titularidad: Municipal.

Gestión: ONG.

Fecha de inicio de la actividad: 1999.

Número total de plazas:

Mujeres: 7.

Menores: 7.

Residentes en el momento de la visita:

Mujeres: 4.

Menores: 1.

Plazas convenidas con la Dirección General de la Mujer: La totalidad de las plazas.

Estancia media anual de los últimos años (2002 y 2003): Varía sensiblemente. En el 2002, la estancia media fue de 6 meses. En el 2003, cerca del 80% de las mujeres permanecieron en el recurso por espacio inferior a un mes, un 11,70% permanecieron entre 2 y 4 meses y sólo un 8,8 han estado más de 6 meses acogidas.

Personal:

- 1 Trabajadora social, de lunes a viernes (8:00 a 15:00 horas) y guardias de fin de semana alternas;
- 1 Psicóloga lunes a viernes (15:00 a 21:00 horas) y guardias de fin de semana alternas;
- 5 educadoras, una de ellas coordinadora, a tiempo completo, en régimen de turnos (4 de 17:00 a 9:00 horas y 1 de 9:00 a 15:00 horas).

Los servicios de la Psicóloga están compartidos con otra vivienda tutelada de la ONG que se encuentra en la misma planta del edificio. Reseñar que cuentan también con los servicios de asesoramiento letrado, también compartido.

Prestaciones:

- Asistencia Integral.
- Prestaciones completas de carácter residencial: alojamiento y manutención.
- Tratamiento especializado.
- Actividades de convivencia, cooperación y autoayuda.
- Adquisición de hábitos y habilidades personales maternas y de relación.
- Apoyo psicosocial.
- Seguimiento postinstitucional (según necesidades).
- Inserción socio-laboral.

Las encuestas señalan que carecen de actividades y programas específicos para mujeres y de actividades para los menores de las mujeres residentes según la edad.

Participación de las usuarias:

No se ha constituido Consejo de Centro todavía. Las Asambleas se realizan quincenalmente y con carácter flexible. Las reuniones están compuestas por la trabajadora social, psicóloga, educadora y las usuarias que estén acogidas en el centro. La finalidad es tratar aspectos relacionados con la convivencia y la organización del Centro, planificar talleres y salidas, evaluar y sugerir modificaciones.

Actividad (año 2003):

La estancia media varía sensiblemente según los casos. Buena ubicación y aceptable estado general (mobiliario de cocina pendiente de reforma). No está adaptado a barreras arquitectónicas. El total de mujeres atendidas ascendió a 32. El motivo fundamental de ingreso fue la situación de malos tratos (87,50%), cuya edad media era de 32,17 años, en situación de pareja de hecho (65,62%), con bajo nivel de estudios y con hijos menores de seis años.

Actividad 2004 (Enero a Octubre):

Diecisiete mujeres que sufrieron maltrato ingresaron en la vivienda a través del Centro 24h, entre 18 y 40 años de edad. La mayoría solteras, separadas o divorciadas.

El eran 50% extranjeras no comunitarias (Rumania y Ecuador) no regulares, sin estudios, sin empleo, sin ingresos, sin vivienda, con dos hijos de promedio que les acompañan en la vivienda, inmigración irregular, prostitución y toxicomanía son problemas asociados comunes.

El tiempo de estancia ha variado entre 5 días y 2 meses y el cese en el recurso ha sido por baja voluntaria, traslado a otros centros, convivencia con amigos o familiares y regreso con el maltratador.

3.5.9. Vivienda tutelada “T”

Datos generales:

Titularidad: Municipal.

Gestión: ONG.

Fecha de inicio de la actividad: 1999.

Número total de plazas:

Mujeres: 7.

Menores: 1.

Residentes en el momento de la visita:

Mujeres: 2.

Menores: 2.

Plazas convenidas con la Dirección General de la Mujer: La totalidad de las plazas.

Estancia media anual de los últimos años (2002 y 2003): Durante el 2002, fue de 5 meses. Durante el 2003, 3 meses y 7 días.

Personal:

- 1 Coordinadora
- 1 Trabajadora social
- 1 Psicóloga
- 2 educadoras, con régimen de trabajo a turnos.

Los servicios de la Psicóloga y de la trabajadora social están compartidos con la otra vivienda tutelada de la ONG que se encuentra en la misma planta del edificio. Reseñar que cuentan también con los servicios de asesoramiento letrado, también compartido.

Prestaciones:

- Asistencia Integral.
- Prestaciones completas de carácter residencial: alojamiento y manutención.
- Tratamiento especializado.
- Actividades de convivencia, cooperación y autoayuda.
- Adquisición de hábitos y habilidades personales maternas y de relación.
- Apoyo psicosocial.
- Seguimiento postinstitucional (según necesidades).
- Inserción socio-laboral.

Las encuestas señalan que carecen de actividades y programas específicos para mujeres y de actividades para los menores de las mujeres residentes según la edad.

Participación de las usuarias:

No se ha constituido Consejo de Centro todavía. Las Asambleas se realizan quincenalmente y con carácter flexible. Las reuniones están compuestas por la trabajadora social, psicóloga, educadora y las usuarias que estén acogidas en el centro. La finalidad es tratar aspectos relacionados con la convivencia y la organización del Centro, planificar talleres y salidas, evaluar y reformular objetivos.

Actividad (año 2003):

Recurso de titularidad municipal (se trata de una vivienda contigua a la anterior, gestionada por la misma ONG, aunque las características de autonomía de las personas ingresadas es mayor en este piso). La estancia media fue de 3 meses y 7 días. Buena ubicación, aceptable estado general (la cocina es, sin embargo, muy pequeña y carece de ventilación propia). No está adaptada a barreras arquitectónicas. Durante el año 2003, fueron atendidas 9 mujeres, con una media de edad de 36,6 años, la mayoría sin cargas familiares (77,70%), inmigrantes (88,80%). En un 11,10% de los casos existía problemática de malos tratos.

Actividad 2004 (Enero a Octubre):

Las seis mujeres residentes lo han sido por maltrato y exclusión al 50%. Contaban entre 18 y 40 años y eran solteras, separadas o pareja de hecho. La emigración irregular fue la causa de exclusión común.

Por nacionalidades eran española y extranjera (Rumania, Ecuador, Colombia, Polonia) no regular.

Tenían estudios primarios o secundarios y no tenían actividad laboral, ni ingresos propios, ni vivienda.

Madres de entre 2 y 4 hijos, de 7 meses el menor y 2 años el mayor, que les acompañan en la vivienda.

La estancia ha variado entre 2 meses y 2 años y los casos de baja se han debido a la autonomía de las mujeres.

4. RECURSOS NO ESPECIALIZADOS

4.1. Empleo

La posibilidad de encontrar un empleo depende de una pluralidad de factores tanto independientes de la persona a emplear (situación del mercado de trabajo) como propios (formación laboral). En general, las personas que acuden a los centros de acogida no presentan formación ni perfil profesional cualificado. Al mismo tiempo, la existencia de menores de edad a cargo obliga a la búsqueda rápida de empleo y dificulta el acceso a los procesos de formación.

Muchos de los centros poseen redes propias de obtención de empleo centradas en el ámbito del servicio doméstico o del cuidado de ancianos que se desarrollan al margen de los mecanismos oficializados. La obtención de una plaza en guarderías y que éstas se adapten a los horarios, constituye un requisito esencial, siendo diferentes las fórmulas de solución aplicadas por cada centro (públicas, subvencionadas, privadas, incluso propias).

Desde la aprobación de la Ley 45/2002, de 12 de diciembre, de Medidas Urgentes para la Reforma del Sistema de Protección por Desempleo y Mejora de la Ocupabilidad, se incluyen entre los beneficiarios del Programa de la Renta de Inserción Activa a las víctimas de la violencia doméstica (Disposición Adicional Primera). Se trata de un programa incluido dentro de la acción protectora por desempleo consistente en una ayuda específica dirigida a los desempleados con especiales necesidades económicas y dificultad para encontrar empleo que adquieren el compromiso de realizar actuaciones favorecedoras de su inserción laboral. La regulación de la ayuda está contemplada en el Real Decreto 945/2003, de 18 de julio, para el año 2003 (el Real Decreto 3/2004, de 9 de enero, lo prorroga para el año 2004).

El artículo 2 del Real Decreto, en su apartado segundo, señala que podrán ser beneficiarias del programa las trabajadoras desempleadas menores de 65 años que a la fecha de solicitud de incorporación tengan acreditada por la Administración competente la condición de víctima de violencia doméstica y estén inscritas como demandante de empleo siempre que:

- No tenga derecho a las prestaciones o subsidios por desempleo, o a la renta agraria.
- Carezca de rentas, de cualquier naturaleza, superiores en cómputo anual al 75% del salario mínimo interprofesional, excluida la parte proporcional de dos pagas extraordinarias. A estos efectos, aunque la solicitante carezca de rentas en los términos anteriormente establecidos, si tiene cónyuge y/o hijos menores de 26 años, o mayores incapacitados o menores acogidos, únicamente se entenderá cumplido el requisito de carencia de rentas cuando la suma de las rentas de todos los integrantes de la unidad familiar así constituida, incluido el solicitante, divididas por el número de miembros que la componen no supere el 75% del salario mínimo interprofesional, excluida la parte proporcional de dos pagas extraordinarias. Se computará como renta el importe de los salarios sociales,

rentas mínimas de inserción o ayudas análogas de asistencia social concedidas por las Comunidades Autónomas. Se considerarán rentas las recogidas en el artículo 215.3.2 del Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social.

Para obtener la condición de beneficiaria se exige cumplir un compromiso de actividad en virtud del cual se realizarán las distintas actuaciones que se determinen por el servicio público de empleo en el plan personal de inserción que se desarrollarán mientras el trabajador se mantenga incorporado al programa.

La cuantía de la renta será igual al 75% del salario mínimo interprofesional vigente en cada momento, excluida la parte proporcional de dos pagas extraordinarias. La duración máxima de la percepción de la renta será de 10 meses.

El artículo 6 del Real Decreto establece que aquellas víctimas de violencia doméstica que se hayan visto obligadas y acrediten cambio de su residencia en los 12 meses anteriores a la solicitud de admisión al programa, o durante su permanencia en éste, podrán percibir en un pago único una ayuda suplementaria de tres meses de renta activa de inserción a partir del día siguiente a aquel en que se solicite, sin que ello minore la duración máxima de dicha renta, establecida en el artículo 5.

Otra particularidad establecida en la normativa es que el devengo de la cuantía de la renta activa de inserción se inicia transcurrido un periodo de tres meses, destinado a iniciar la aplicación de las acciones de inserción laboral previstas en el artículo 7, contados desde la fecha de solicitud de admisión al programa, pero en el caso de víctimas de violencia doméstica que hayan obtenido del juez una orden de protección, la fecha del devengo se inicia a partir del día siguiente a la fecha de solicitud de admisión al programa.

Las actuaciones relacionadas con la renta activa de inserción son competencia del Instituto Nacional de Empleo. No obstante, la Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo, dado el papel de intermediación que asume en el desarrollo de las acciones, ha podido facilitarnos los siguientes datos (cerrados a 29 de diciembre de 2003):

	VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DOMÉSTICA		VÍCTIMAS CON ORDEN DE PROTECCIÓN	
	TOTAL NACIONAL	TOTAL COMUNIDAD VALENCIANA	TOTAL NACIONAL	TOTAL COMUNIDAD VALENCIANA
SOLICITUDES (ALTAS INICIALES Y REANUDACIONES)	2.032	225	889	109
BENEFICIARIAS EN FASE INICIAL	620	61	0	0
BENEFICIARIAS EN FASE DE RENTA	324	35	508	51

Siendo preciso para tener derecho a esta renta, como tránsito hacia el empleo, la acreditación de la condición de víctima de malos tratos por la Administración

competente, según nos informa la Consellería de Bienestar Social, se ha expedido hasta 331 certificados acreditativos a mujeres atendidas en los Centros 24h (a 15 de junio de 2004).

AÑO	VALENCIA	CASTELLÓN	ALICANTE	TOTAL
2002	32	8	21	61
2003	83	18	47	148
2004	68	15	39	122

Desde el punto de vista general de las políticas activas de empleo, el artículo 15.2 de la Ley para la Igualdad dice: “Se establecerán y activarán programas integrales de formación profesional, de fomento de empleo y conciliación de la vida familiar y laboral, para la incorporación de las mujeres a puestos de trabajo, profesionales y sectores de la economía valenciana en los que estén infrarrepresentadas. Estos programas serán específicos y prioritarios para aquellas mujeres con riesgo de exclusión social”. El artículo 22 de la referida Ley 9/2003 establece que “la Administración autonómica implantará programas de inserción socio-laboral individualizados para las víctimas de malos tratos que posibiliten su incorporación efectiva al mercado laboral”.

El Plan de Empleo Estable, según informa la Conselleria, contempla el fomento del empleo femenino como una de sus prioridades, con ayudas a la contratación estable (4.000 €por contrato para 2004) que son el doble de las contempladas para los varones. También incluye ayudas a la creación y mantenimiento de guarderías de educación preescolar e infantil en el seno de las empresas, con el objetivo de facilitar la atención de los hijos de las personas trabajadoras durante la jornada laboral.

Es destacable la Orden de 30 de diciembre de 2003 de la Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo por la que se regulan y convocan subvenciones destinadas a la implantación de planes integrales de empleo para mujeres desempleadas para los años 2004-2005. La Generalitat Valenciana, a través del Servicio Valenciano de Empleo y Formación (SERVEF) y con el fin de llevar a cabo el cumplimiento de los compromisos del Pacto Valenciano por el Crecimiento y Empleo (PAVACE) intenta, como continuación de la experiencia iniciada en el año 2003, seguir fomentando el empleo de las mujeres actuando sobre los factores que inciden sobre el paro femenino para permitir, a través de unas entidades promotoras que contemplan itinerarios integrales de inserción, su acceso en igualdad de oportunidades al mercado laboral. Estas actuaciones reciben apoyo proveniente del Fondo Social Europeo desde 2003 hasta 2006, a través de la Generalitat Valenciana.

El artículo 2 de la Orden expresa que las ayudas están orientadas a apoyar los planes integrales de empleo dirigidos a los colectivos de mujeres desempleadas: a) Reincorporación de mujeres ausentes del mercado laboral durante, al menos, tres años; b) Mujeres víctimas de violencia doméstica (previo informe de los servicios sociales competentes y/o de la Dirección General de la Mujer).

Los resultados del año 2003 no discriminaron respecto al origen del riesgo de exclusión social en el que se encuentran las mujeres. Fueron atendidas un total de 354 (50 de ellas menores de 25 años y 308 con 25 ó más) e insertadas un total de 94 (17 de ellas menores de 25 años y 77 con 25 ó más).

El programa específico para mujeres víctimas de la violencia doméstica tiene una dotación para el año 2004 de 246.663€ A través de este programa se prevé atender a 150 mujeres participantes en los itinerarios de inserción, de las que se calcula que la conseguirán un total de 50.

El artículo 15 regula el funcionamiento de los planes integrales de empleo. Respecto del Plan de Mujeres Víctimas de Violencia Doméstica, la Dirección General de la Mujer se pone en contacto con las mujeres del colectivo al efecto de informarles e invitarles a participar, para lo cual deberán manifestar su consentimiento al SERVEF. El SERVEF remite a las entidades promotoras un número suficiente para que sean atendidas a través de un itinerario de inserción. La mujer deberá suscribir ante la entidad promotora un documento por el que se adhiere al mismo y se compromete a realizarlo en su integridad. El itinerario de inserción debe iniciarse, en todo caso, con una entrevista individualizada orientada a concretar la aptitud y la actitud de la desempleada frente a la búsqueda de empleo que servirá para determinar las futuras acciones que haya que desarrollar y que, en función de las necesidades del individuo, podrán consistir en orientación profesional, aplicación de técnicas de motivación y comunicación (individuales o en grupo) y acciones formativas (individuales o en grupo) sobre desarrollo de habilidades personales para el empleo de carácter general y/o con relación a un sector de actividad específico.

Aunque no específicamente dirigido al colectivo de mujeres víctimas de violencia doméstica, es de reseñar la Orden de 30 de diciembre de 2003, de la Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo por la que se determina el Programa de Talleres de Formación e Inserción Laboral (TFIL) y se regula el procedimiento para la concesión de ayudas durante el ejercicio de 2004. Cada TFIL podrá dirigirse a los colectivos que recoge el artículo 17 de la Orden entre los que se incluyen mujeres desempleadas y desempleados con especiales dificultades como las personas en riesgo de exclusión social (acreditado a través de justificante emitido por un servicio social general o especializado).

Los talleres que se desarrollan se componen de itinerarios individualizados de inserción que incluyen un área de formación y un área de tutoría y pueden incluir, además, en función de los destinatarios las siguientes áreas: a) análisis de las características psicosociales e individuales de los participantes (con objeto de adaptar la formación en función de estas condiciones y del puesto de trabajo u ocupación concreta a los que va destinado, individualizando al máximo el itinerario de inserción); b) búsqueda activa de empleo por parte de la entidad, que permita dirigir la formación a una ocupación concreta, en la medida de lo posible previamente conocida; c) seguimiento del desarrollo de la inserción hasta 30 días posteriores a la incorporación a un puesto de trabajo, sin superar la fecha prevista de finalización del taller.

Según nos informa la Conselleria, el Programa Operativo del Fondo Social para la Comunidad Valenciana, en lo concerniente a la actuación relativa a Talleres de Formación e Inserción Laboral dirigida exclusivamente a mujeres, ha contado con un total de 192 participantes en 2003. A reseñar también que, en el conjunto de programas desarrollados por la Dirección General de Formación y Cualificación Profesional, han participado un total de 52.316 alumnos, de los cuales 32.625 pertenecen al sexo femenino, lo que constituye un 62% del total.

La Conselleria de Bienestar Social, a través de la Dirección General de la Mujer también concede ayudas económicas, de acuerdo con la medida dictada por el Fondo Social Europeo de mejorar la empleabilidad de las mujeres, para fomentar y gestionar actividades formativas dirigidas a mujeres desempleadas, a fin de proporcionarles la cualificación profesional necesaria para desempeñar una ocupación concreta y adecuada a las necesidades del mercado laboral. La Orden de 2 de diciembre de 2003, por la que se convocan las ayudas para el año 2004, establece dos tipos de actuaciones, una de las cuales consiste en la realización de cursos de formación a mujeres desempleadas que sean cabezas de familias monomarentales y/o víctimas de malos tratos, sin cualificación profesional. Los proyectos de acciones formativas se presentan para los siguientes contenidos:

- Atención especializada a enfermos crónicos y terminales
- Auxiliar de ayuda a domicilio
- Ayudante de cocina
- Camarera de piso
- Auxiliar de escuelas infantiles

Las mujeres desempleadas e inscritas en las Oficinas de Empleo de la Generalitat o en cualquier Agencia Privada de colocación debidamente autorizada para actuar en nuestra Comunidad Autónoma que realicen este tipo de acción formativa pueden solicitar una ayuda económica en concepto de asistencia. El importe de la ayuda asciende a 12'02 € por día lectivo, siempre que el curso tenga una duración mínima de cuatro horas diarias, finalice con aprovechamiento y no perciba prestaciones económicas de cualquier Administración Pública superiores al salario mínimo interprofesional. El pago de la ayuda se realiza de forma semanal, previa verificación de la asistencia al curso.

Los cursos son diseñados a medida del colectivo, teniendo en cuenta el perfil de las alumnas y mayor porcentaje de inserción laboral. Constan de una fase de preformación de una duración de 30 horas, otra de formación con duración máxima de 300 horas y otra de práctica en empresas, con duración máxima de 150 horas. Para la puesta en práctica del plan de inserción laboral previsto en esta actuación se necesita la figura de un/a mediador/a socio-laboral que tutoriza dicho proceso. La relación de la alumna y el centro de trabajo donde se desarrollen las prácticas no puede tener, en ningún caso, naturaleza laboral o funcionarial.

A pesar del trabajo desarrollado, todavía sigue siendo muy difícil la inserción laboral de las mujeres acogidas. Las principales dificultades para la obtención de empleo de las usuarias han radicado en la situación irregular de las usuarias inmigrantes, en el perfil socio-laboral de algunas usuarias (carencia de experiencia y de hábitos laborales) y, en

última instancia, en la situación del mercado laboral. Es necesario continuar avanzando en esta materia y buscar nuevas fórmulas tales como convenios con grandes empresas para fomentar yacimientos de empleo, siempre buscando la coordinación entre los servicios de trabajo y la Administración de servicios sociales, de conformidad con el artículo 7 de la Ley 5/1997, de 25 de junio, de la Generalitat Valenciana, por la que se regula el Sistema de Servicios Sociales en el Ámbito de la Comunidad Valenciana.

4.2. Guarderías

El artículo 17 de la Ley 9/2003 establece que “la administración autonómica ampliará la red pública de escuelas infantiles y guarderías laborales en las empresas, o prestaciones económicas equivalentes, en los períodos extraescolares, con el fin de hacer compatible el trabajo con la maternidad y la paternidad a aquellas trabajadoras y trabajadores con descendencia de menos de tres años de edad y en período de vacaciones a los mayores de tres años”.

La Ley Orgánica 10/2002, de 23 de diciembre, de Calidad de la Educación configura la educación preescolar (que tiene como finalidad la atención educativa y asistencial de los niños hasta los tres años de edad) con un carácter abierto y flexible, de modo que, establecidos por el Estado los principios generales y los requisitos básicos por los que ha de regirse, se facilite a las Administraciones responsables la toma de decisiones que mejor pueda satisfacer las necesidades educativas y asistenciales de los niños y la conciliación de la vida laboral y familiar de los padres, atendiendo a las circunstancias específicas que concurren en cada zona o población. El Real Decreto 828/2003, de 27 de junio por el que se establecen los aspectos educativos básicos de la Educación Preescolar, en su artículo 5.1, encomienda a las Comunidades Autónomas la organización de la atención educativa y asistencial dirigida a los niños de hasta tres años de edad, así como el establecimiento de las condiciones que habrán de reunir los centros e instituciones en que se presten. El Real Decreto 1318/2004, fija la fecha de inicio de implantación de la Educación Preescolar en el año académico 2006/2007. Señala, asimismo, que sólo las Administraciones educativas que hubieran anticipado al curso 2003-2004 la implantación de la educación preescolar podrán realizar dicha implantación en cursos posteriores. En este supuesto, los posibles conciertos, convenios o subvenciones aplicables a los centros de primer ciclo de educación infantil se referirán a las enseñanzas de educación preescolar.

Se observa cierta dificultad en la obtención de guardería. La insuficiencia de plazas públicas, la irregularidad en el tiempo de las estancias en los centros, la dispersión temporal (aleatoriedad en el período del año en el que se solicita debido a la imposibilidad de predecir los ingresos y sus características) y, en algunos casos, las dificultades de financiación (tanto en el centro como a la salida) son los factores más destacables. Es necesario desarrollar completamente la red de guarderías.

4.3. Vivienda

El artículo 38 de la Ley Valenciana 9/2003, de 2 de abril, para la Igualdad entre Mujeres y Hombres establece que las mujeres víctimas de malos tratos que hayan tenido que abandonar su domicilio tendrán acceso preferente a las viviendas sociales o, en su caso, tendrán preferencia en la percepción de una prestación económica específica para el alquiler de una vivienda cuando no dispongan de recursos propios suficientes.

En el 2004, la Orden de 17 de diciembre de 2003 (completada por la Orden de 3 de marzo de 2004 y corrección de errores, DOGV nº 4579, de 21 de mayo de 2004) de la Conselleria de Territorio y Vivienda, por la que se regulan y convocan ayudas para alquiler solidario de viviendas para colectivos sociales desfavorecidos para el año 2004, establece en su artículo 2, apartado tercero, que tendrán preferencia en la concesión de las ayudas las víctimas de violencia de género en los últimos tres años, inclusive las derivadas de uniones de hecho, que por razones de extrema necesidad, requieran de una vivienda con carácter urgente para evitar su desintegración o riesgo de exclusión social.

Los datos remitidos por la citada Conselleria señalan que, de un total de 2.175 solicitudes, se han presentado 61 que justifican esta condición personal y alrededor de 200 que han alegado la misma, sin acreditar, por no haber finalizado aún la convocatoria.

Por lo que se refiere a las viviendas sociales, propiedad de la Generalitat Valenciana, la Conselleria nos informó de que en el momento actual se está tramitando un nuevo Decreto regulador de las viviendas de promoción pública de la Generalitat Valenciana, contemplando entre las situaciones familiares y personales de los solicitantes las que corresponden a situaciones de violencia doméstica, casos para los que se prevé una mayor puntuación en el baremo.

Se ha de reseñar, también, que, en materia de resultados alcanzados en los ejercicios 2002 y 2003 en el seno de la Comisión Interdepartamental para Combatir la Violencia Doméstica en la Comunidad Valenciana, creada mediante Decreto 143/2002, de 3 de septiembre de 2002, se encuentra la cesión a la Conselleria de Bienestar Social de 75 viviendas para mujeres víctimas de violencia, creándose una subcomisión del IVVSA y la Dirección General de la Mujer para su adjudicación.

4.4. Ayudas sociales

La Conselleria de Bienestar Social nos informó que era difícil manejar una estadística específica desagregada respecto a las ayudas económicas percibidas, durante los últimos años, por mujeres afectadas por cualquier tipo de violencia en las relaciones de pareja. La razón radica en que las beneficiarias entran en el sistema de protección a través de distintas modalidades de ayudas prestacionales ya que sus necesidades son, en la mayoría de casos, plurifactoriales. De este modo, muchas de las receptoras de ayudas económicas no lo son por el hecho propiamente del maltrato sino por otros factores asociados como la precariedad económica, la situación de desempleo, la manutención de los hijos, la discapacidad, etc.

Destacamos que el Decreto 171/1999, de 5 de octubre, del Gobierno Valenciano modificó determinados artículos del Decreto 132/1990, de 23 de julio, sobre el Plan de Medidas de Inserción Social, con el fin de incluir en su ámbito de aplicación a las personas víctimas de la violencia doméstica entre los perceptores de las prestaciones económicas regladas. Las prestaciones económicas regladas son subvenciones de contenido económico y carácter temporal dirigidas a personas físicas o unidades de convivencia que carecen de medios suficientes de subsistencia y cuya cuantía es proporcional a los recursos económicos y cargas familiares del beneficiario. Estas prestaciones son de carácter personal e intransferibles. Se fundamentan en el principio de solidaridad y su finalidad es garantizar unos medios económicos mínimos para que la persona o unidad familiar que la reciba pueda subvenir a las necesidades básicas de la vida y conseguir su integración socio-laboral.

Su regulación básica es la anteriormente expuesta y el artículo 37 de la Ley Valenciana 5/1997, de 25 de junio, por la que se regula el Sistema de Servicios Sociales. Anualmente, por medio de Orden de la Conselleria de Bienestar Social, se convocan estas ayudas y subvenciones, correspondiendo este año a la de 3 de diciembre de 2003, por la cual se regulan y convocan ayudas dirigidas al apoyo del plan de medidas de inserción social para el ejercicio correspondiente al año 2004 y prestaciones económicas regladas para el 2004 y parte del ejercicio 2005.

Dentro de las obligaciones que se imponen a las beneficiarias se encuentra la acreditación de la denuncia o querrela por malos tratos formulada por la persona agraviada, su representante legal o por el Ministerio Fiscal. Es motivo de extinción de la subvención el haberse apartado del proceso penal incoado, en su caso, y regresado al domicilio familiar habitual o haberse archivado las actuaciones penales por considerar que los hechos denunciados no son objeto de infracción penal.

A nuestro entender, el requisito de la denuncia no debería ser, en casos excepcionales y valorados con la prudencia necesaria, obligatorio. Hemos tenido ocasión de comprobar que existen situaciones en las que, por diferentes motivos, la obligación de denunciar por parte de la usuaria se torna imposible, existiendo maltrato acreditado y necesidad económica.

El artículo 26 de la Ley 9/2003, de 2 de abril, para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, establece: “En el ámbito de aplicación de la presente ley, y para evitar las bolsas de marginalidad o pobreza que está suponiendo el impago reiterado de las pensiones por alimentos a las mujeres, la Generalitat Valenciana garantizará, mediante un sistema de anticipos, el pago de alimentos reconocidos, a favor de las hijas e hijos menores de edad, en convenio judicialmente aprobado o resolución judicial, en los supuestos de separación legal, divorcio, declaración de nulidad del matrimonio y proceso de filiación o de alimentos. El pago de los anticipos previstos se atenderá con cargo a un Fondo dotado en los Presupuestos de la Generalitat Valenciana. La gestión de dicho Fondo corresponderá a la Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo”.

El desarrollo de la norma se encuentra en el Decreto 3/2003, de 21 de enero, del Consell de la Generalitat, por el que se crea el Fondo de Garantía de Pensiones por Alimentos de

la Generalitat. En los términos previstos por este decreto, los afectados disponen de la posibilidad de acceder a un anticipo de una entidad financiera colaboradora de la Generalitat, por importe máximo equivalente a la pensión determinada por el juez, impagada y reclamada su ejecución en vía judicial, entretanto no se produzca la finalización judicial relativa a la ejecución forzosa del impago.

Las disposiciones adicionales del decreto establecen que la Generalitat suscribiría los oportunos convenios con los órganos competentes del poder judicial (con objeto de facilitar la colaboración y comunicación en la materia objeto de este decreto) y con las entidades financieras correspondientes.

El desarrollo y efectiva aplicación de esta norma, previsto en las disposiciones finales, no nos ha sido confirmado por la Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo.

4.5. El servicio de asistencia jurídica a las víctimas proporcionado por los Colegios de Abogados y Procuradores

Con el Decreto 29/2001, de 30 de enero, del Gobierno Valenciano, de Asistencia Jurídica Gratuita, se inició la especial atención que merecen los casos de la denominada violencia doméstica, instrumentando los mecanismos para que aquellas víctimas que carezcan de recursos para litigar puedan personarse en el procedimiento judicial, obteniendo la designación de letrado y procurador del turno de oficio incluso en los casos en que la intervención no es preceptiva.

La norma fue modificada por Decreto 28/2003, de 1 de abril, debido a que el Consell de la Generalitat, en el marco de la Comisión Interdepartamental contra la Violencia Doméstica, consideró imprescindible la remoción de los obstáculos para que las víctimas pudieran acceder con la mayor facilidad y sencillez al asesoramiento jurídico necesario y obtener de las instituciones públicas la adopción de las medidas preventivas que impidan la reiteración. La modificación del artículo 1, apartado 2º, amplía las medidas de discriminación positiva ya existentes y reza como sigue:

“En los procedimientos penales que se tramiten como consecuencia de casos de violencia doméstica, de género o familiar, las víctimas y sus representantes legales, y guardadores de hecho, que acrediten insuficiencia de recursos, tendrán todos los derechos a los que se refiere la Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita, incluida la defensa y representación gratuitas por abogado y procurador, aún cuando se pretenda la personación como acusación particular o los hechos denunciados no sean constitutivos de delito y deban resolverse por los trámites del juicio de faltas.

A los efectos previstos en el párrafo anterior, tendrán la consideración de víctimas, los que hayan sufrido por cualquier medio, malos tratos o cualquier tipo de violencia física o psíquica, siempre que tales hechos se imputen a sus cónyuges o a quienes lo hayan sido, o a las personas que estén o hayan estado vinculadas de forma estable por análogas relaciones de afectividad y a sus descendientes; a los ascendientes, descendientes, colaterales hasta el tercer grado, acogidos, pupilos, tutores, curadores o guardadores de la persona agredida, aunque no convivan con ella.

Además de las víctimas y, en su caso, de sus representantes legales y guardadores de hecho, estará también legitimada para iniciar el procedimiento y solicitar, a favor de aquellos, el reconocimiento a la asistencia jurídica gratuita, cualquier persona que conviva con la víctima en el mismo domicilio o que tenga conocimiento del hecho y esté ligado a ella por alguno de los vínculos de parentesco indicados en el párrafo anterior.

Los Colegios Profesionales y las Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita, darán prioridad a la tramitación de dichas solicitudes, procediendo a realizar las designaciones provisionales sin necesidad de que se aporte inicialmente la documentación acreditativa de la situación económica de la unidad familiar. Dicha documentación se requerirá posteriormente, dándose al expediente el mismo tratamiento previsto en los artículos 14 y 26 de este Reglamento, con remisión del expediente a la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita sin que sea de aplicación el archivo indicado en el artículo 15 para el caso de que no se aportare o resultare incompleta la aportada”.

Según nos informa la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas, las solicitudes de asistencia jurídica gratuita a las víctimas de violencia doméstica, desde febrero de 2001 (fecha de entrada en vigor del Decreto 29/2001), han alcanzado el número de 410 (hasta mayo de 2004). Los diferentes Colegios de Abogados y Procuradores y las Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita efectivamente han dado prioridad a dichas solicitudes y los Colegios han designado las/los correspondientes profesionales de forma inmediata.

No obstante reconocer el avance en esta materia, las asociaciones reclaman un turno de guardia de 24 horas para la asistencia a las víctimas. El motivo radica en la necesidad de suministrar asistencia letrada desde el momento inicial y crítico de la interposición de la denuncia, lo cual, sin duda, supone una indudable mejora en la atención institucional.

La existencia de este servicio en otras Comunidades Autónomas (por ejemplo, en la Comunidad Autónoma del País Vasco, mediante Acuerdo de abril de 2003 entre el Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social del Gobierno Vasco y el Consejo Vasco de la Abogacía) atendiendo a los criterios de especialización, atención inmediata y de calidad, supone un paso más, a nuestro juicio, en este terreno. Sería conveniente, en el caso de constituirse, la instauración un sistema de seguimiento y evaluación del servicio desde su comienzo que permita atender a los diferentes aspectos que el mismo comprende tales como la formación especializada de los/las profesionales, número de intervenciones realizadas y distribución territorial, estadística de las órdenes de protección solicitadas y conseguidas, etc.

5. LA ATENCIÓN INSTITUCIONAL DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS USUARIAS

Sin duda, era para nosotros de vital importancia conocer el parecer de las propias usuarias sobre los recursos objeto de estudio. Hemos trabajado este apartado de dos formas diferentes:

- La entrevista directa y personal
- La remisión de encuestas

En todo momento se ha respetado la privacidad y voluntariedad de las usuarias y, en el caso concreto de las encuestas, han sido remitidas en sobre cerrado y sin la mención del nombre. En los casos en que hemos recibido alguna información por la entrevista, hemos investigado el caso y procedido a trasladar estos datos de forma general en los correspondientes apartados referentes a cada tipo de recurso. En este epígrafe sólo haremos referencia al resultado de las encuestas.

Es necesario mencionar que sólo de forma orientadora son de interés las conclusiones que puedan obtenerse de este apartado dado que la muestra no es completa. Las razones de ello son las siguientes:

- La encuesta se ha realizado con personas que, en el momento de la investigación, se encontraban ingresadas en los recursos y no con las restantes que ya han salido del mismo, por imposibilidad práctica de llevar a cabo este segundo cometido.
- De los centros a los que se remitieron encuestas para su contestación, cuatro no remitieron ninguna.
- Sólo algunas usuarias lo han contestado y no la totalidad, lo que condiciona de forma importante los resultados.
- De las contestadas, no todas las cuestiones lo han sido, incluso muchas de ellas lo han sido sólo parcialmente.
- Se trata de una evaluación de carácter global del sistema, no solamente del centro en el que residen. Las respuestas, sin embargo, en muchos casos se centran en particularidades del propio centro.
- En algún caso, la pregunta del cuestionario no ha sido bien formulada, lo que ha provocado error en la usuaria, fácilmente comprobable por contradicción con otros apartados de la misma encuesta, lo que nos ha obligado a invalidar una de las preguntas.

Con todo, creemos que el resultado permite una cierta visión global de usuarias de diferentes centros sobre el sistema en su conjunto y que tiene indudable interés.

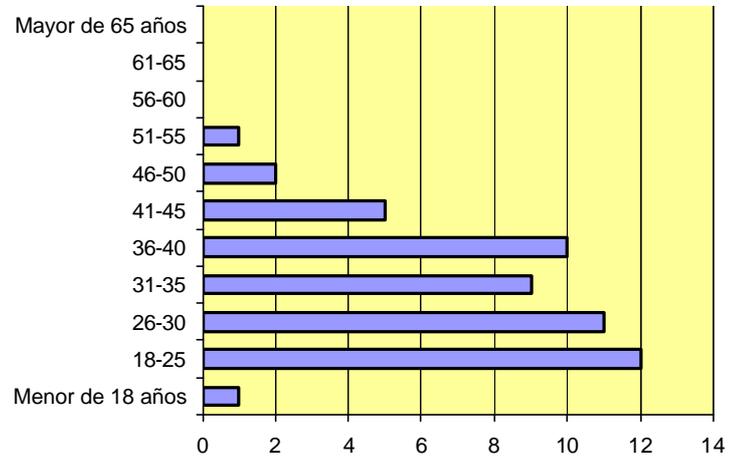
Se contestaron un total de 52 encuestas, aunque una de ellas fue invalidada, dado que, no fue contestada, salvo muy pocas preguntas y de forma parcial o incomprensible.

Perfil de las usuarias

De las 51 encuestas objeto de muestra, los resultados fueron los que siguen:

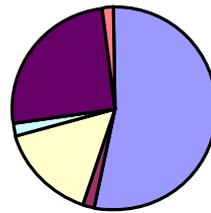
EDAD:

Mayor de 65 años	0
61-65	0
56-60	0
51-55	1
46-50	2
41-45	5
36-40	10
31-35	9
26-30	11
18-25	12
Menor de 18 años	1



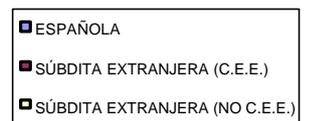
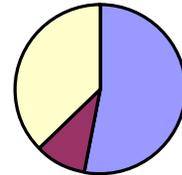
ESTADO CIVIL:

SOLTERA	27
UNIÓN DE HECHO	1
CASADA	8
VIUDA	1
SEPARADA	13
DIVORCIADA	1



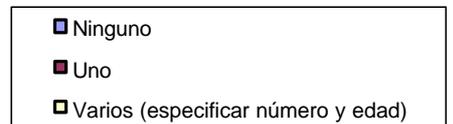
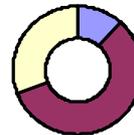
NACIONALIDAD:

ESPAÑOLA	27
SÚBDITA EXTRANJERA (CEE.)	5
SÚBDITA EXTRANJERA (No CEE.)	19



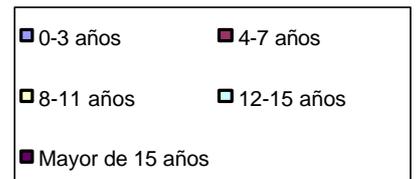
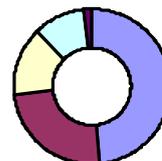
NÚMERO DE HIJOS MENORES DE EDAD:

Ninguno	6
Uno	30
Varios (especificar número y edad)	16



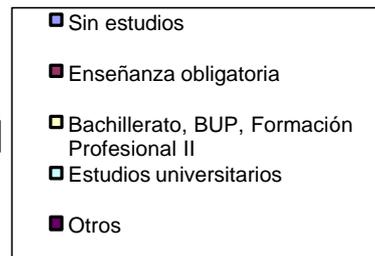
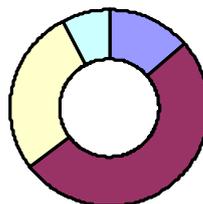
EDAD DE LOS HIJOS:

0-3 años	31
4-7 años	16
8-11 años	9
12-15 años	7
Mayor de 15 años	1



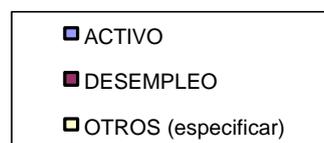
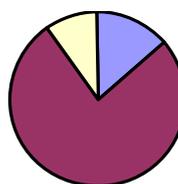
FORMACIÓN ACADÉMICA PREVIA AL ACCESO AL RECURSO:

Sin estudios	7
Enseñanza obligatoria	26
Bachillerato, BUP, Formación Profesional II	14
Estudios universitarios	4
Otros	0



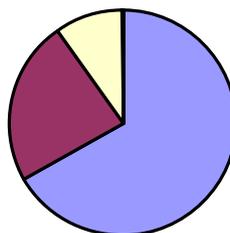
SITUACIÓN LABORAL PREVIA AL ACCESO AL RECURSO:

ACTIVO	7
DESEMPLEO	39
OTROS (especificar)	5



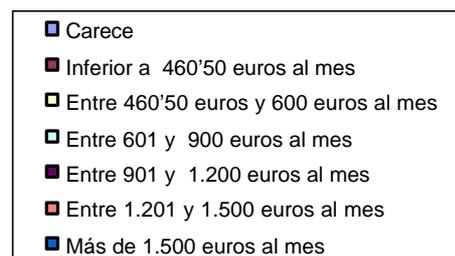
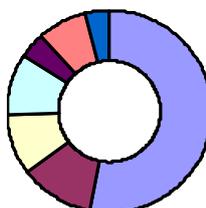
NIVEL DE INGRESOS PROPIOS PREVIO AL ACCESO AL RECURSO:

Carece	34
Inferior a 460'50 euros al mes	12
Entre 460'50 euros y 600 euros al mes	5
Entre 601 y 900 euros al mes	0
Entre 901 y 1.200 euros al mes	0
Entre 1.201 y 1.500 euros al mes	0
Más de 1.500 euros al mes	0



NIVEL DE INGRESOS DEL CONJUNTO FAMILIAR PREVIO AL ACCESO AL RECURSO:

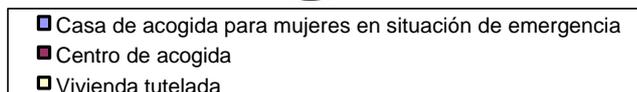
Carece	27
Inferior a 460'50 euros al mes	6
Entre 460'50 euros y 600 euros al mes	5
Entre 601 y 900 euros al mes	5
Entre 901 y 1.200 euros al mes	2
Entre 1.201 y 1.500 euros al mes	4
Más de 1.500 euros al mes	2



Valoración de los recursos

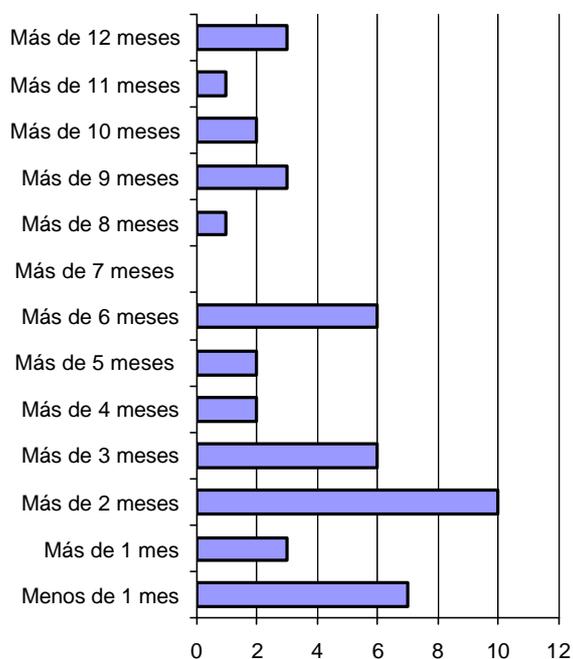
Tipo de recurso utilizado:

Casa de acogida para mujeres en situación de emergencia	4
Centro de acogida	30
Vivienda tutelada	17



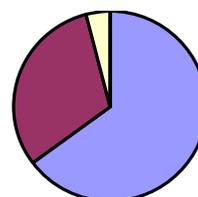
Tiempo de permanencia en el mismo (Si ha estado en varios, especificar el tiempo en cada uno de ellos): De la muestra, 7, en dos centros; 1, en tres centros; el resto (38), sólo en 1; 5 usuarias no contestaron a la pregunta.

Menos de 1 mes	7
Más de 1 mes	3
Más de 2 meses	10
Más de 3 meses	6
Más de 4 meses	2
Más de 5 meses	2
Más de 6 meses	6
Más de 7 meses	0
Más de 8 meses	1
Más de 9 meses	3
Más de 10 meses	2
Más de 11 meses	1
Más de 12 meses	3



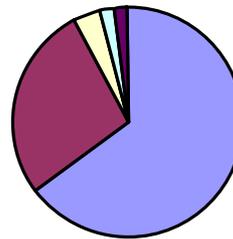
Durante la permanencia en el recurso, ¿se ha sentido segura de no sufrir daño físico por su agresor como consecuencia de su estancia en el mismo?

Muy segura	33
Bastante segura	16
Poco segura	2
Insegura	0



Durante la permanencia en el recurso, ¿se ha sentido segura de no mantener contacto con su agresor como consecuencia de su estancia en el mismo?

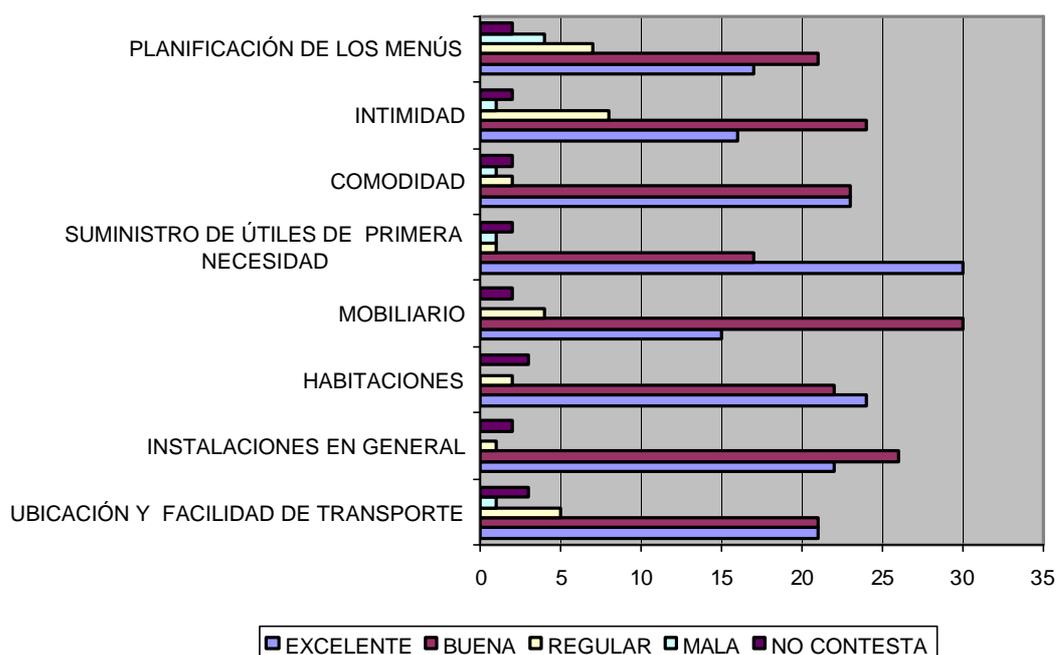
Muy segura	33
Bastante segura	14
Poco segura	2
Insegura	1
No contestó	1



■ Muy segura
■ Bastante segura
■ Poco segura
■ Insegura
■ No contestó

¿Ha encontrado satisfactorias las condiciones materiales del recurso?

	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	NO CONTESTA
UBICACIÓN Y FACILIDAD DE TRANSPORTE	21	21	5	1	3
INSTALACIONES EN GENERAL	22	26	1	0	2
HABITACIONES	24	22	2	0	3
MOBILIARIO	15	30	4	0	2
SUMINISTRO DE ÚTILES DE PRIMERA NECESIDAD	30	17	1	1	2
COMODIDAD	23	23	2	1	2
INTIMIDAD	16	24	8	1	2
PLANIFICACIÓN DE LOS MENÚS	17	21	7	4	2

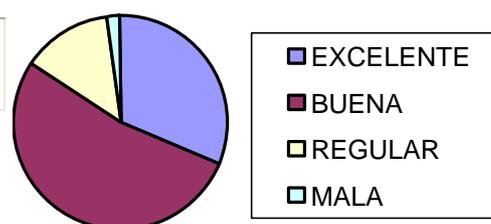


¿Ha notado alguna carencia de importancia? (especifique cuál)

10 usuarias contestaron afirmativamente, 25 contestaron negativamente y 16 no contestaron. De las usuarias que contestaron afirmativamente, las dos únicas contestaciones que fueron repetidas versaron sobre la atención a la ausencia de guardería dentro del propio centro mientras las madres trabajan (3) y la ausencia de disponibilidad de determinados bienes dentro del centro como champú o tabaco (un total de 3)

¿Ha encontrado satisfactoria su relación con las restantes residentes?

EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA
16	27	7	1



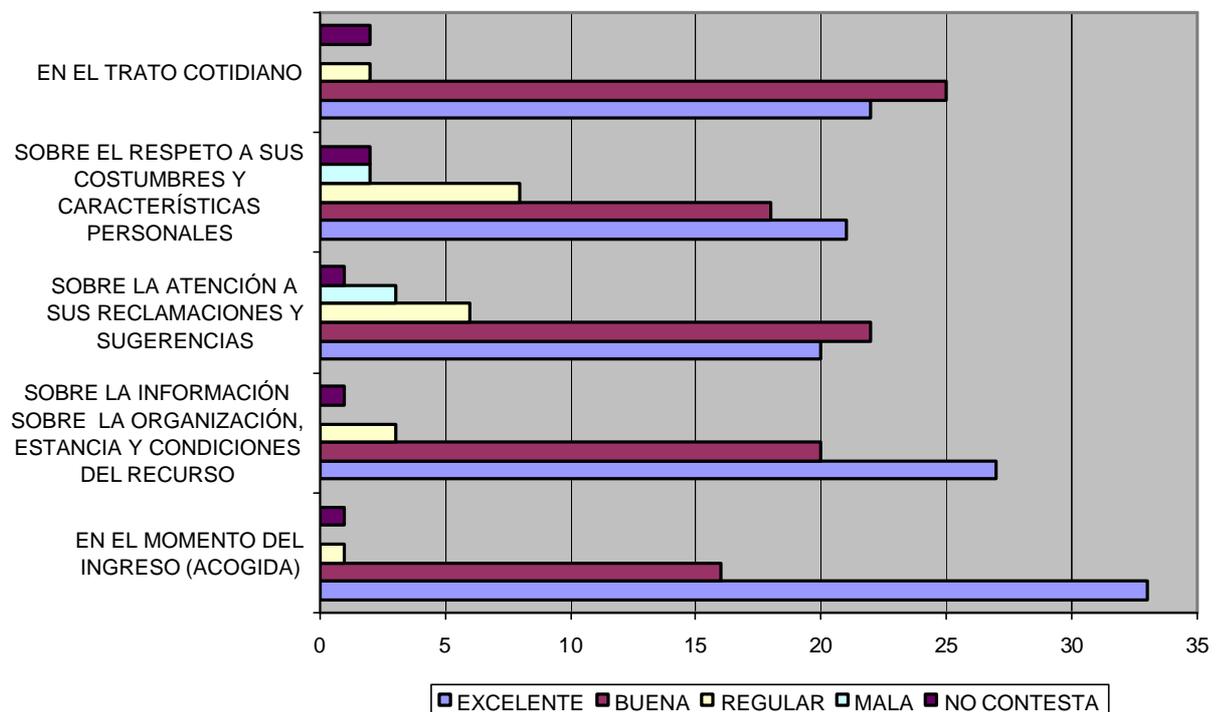
¿Durante su estancia ha sido víctima de amenaza, agresión, sustracción o cualquier otra conducta delictiva por parte de otra residente?

NO	SÍ	NO CONTESTA
43	4	4



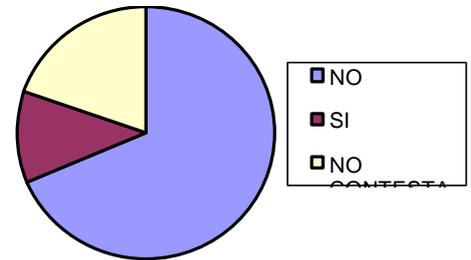
¿Ha encontrado satisfactoria su relación con el personal del centro?

	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	NO CONTESTA
EN EL MOMENTO DEL INGRESO (ACOGIDA)	33	16	1	0	1
SOBRE LA INFORMACIÓN SOBRE LA ORGANIZACIÓN, ESTANCIA Y CONDICIONES DEL RECURSO	27	20	3	0	1
SOBRE LA ATENCIÓN A SUS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	20	22	6	3	1
SOBRE EL RESPETO A SUS COSTUMBRES Y CARACTERÍSTICAS PERSONALES	21	18	8	2	2
EN EL TRATO COTIDIANO	22	25	2	0	2



¿Ha tenido alguna discrepancia importante en cuanto al trato recibido o las condiciones de la estancia (horarios, utilización de las instalaciones...)? Especifique cuál

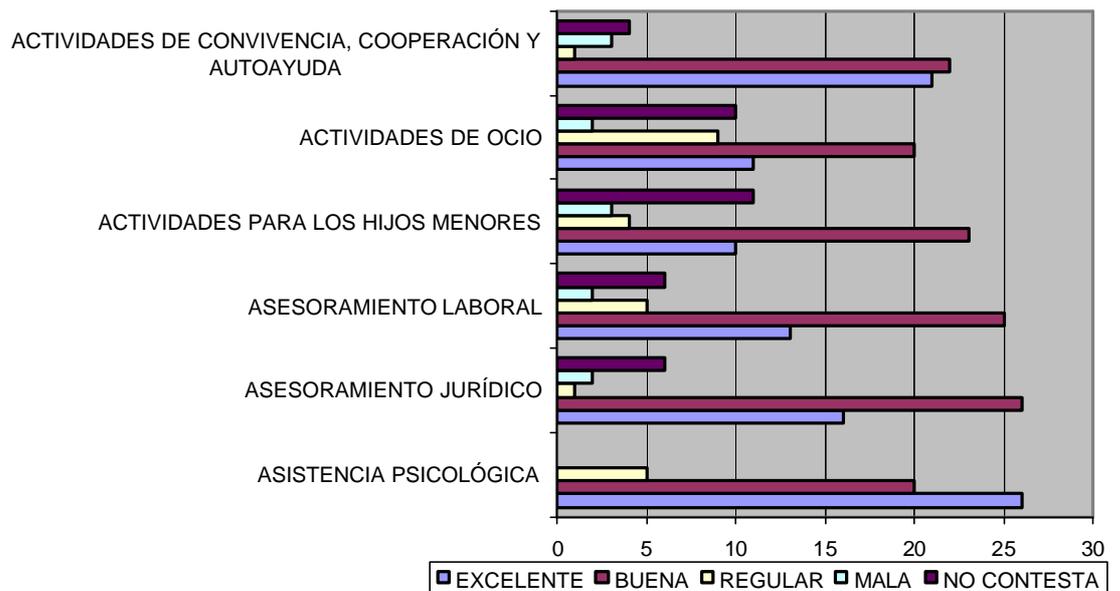
NO	SÍ	NO CONTESTA
35	6	10



Salvo una de ellas, la mayoría (5) se refirió a lo estricto de los horarios, particularmente en las salidas los fines de semana (2)

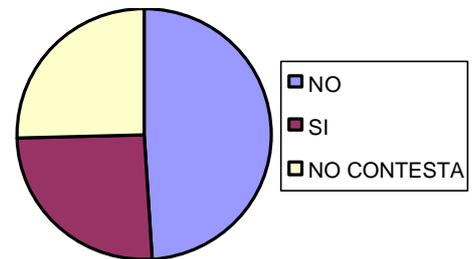
¿Cómo valora las siguientes actividades realizadas en el centro?

	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	NO CONTESTA
ASISTENCIA PSICOLÓGICA	26	20	5	0	0
ASESORAMIENTO JURÍDICO	16	26	1	2	6
ASESORAMIENTO LABORAL	13	25	5	2	6
ACTIVIDADES PARA LOS HIJOS MENORES	10	23	4	3	11
ACTIVIDADES DE OCIO	11	20	9	2	10
ACTIVIDADES DE CONVIVENCIA COOPERACIÓN Y AUTOAYUDA	21	22	1	3	4



**¿Qué carencias más importantes ha observado en las actividades desarrolladas?
¿Ha notado la ausencia de algún servicio concreto? Especifique cuál.**

NO	SÍ	NO CONTESTA
25	13	13



La única carencia formulada repetidamente ha sido la ausencia de guarderías y actividades para los menores (5)

¿Qué actividades han sido las que más ha desarrollado?

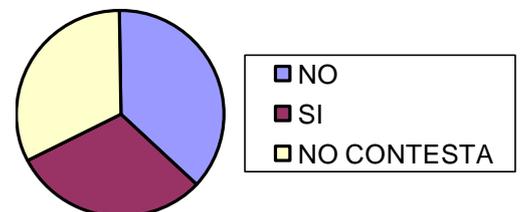
Las respuestas han sido muy heterogéneas y plurales. Las más repetidas han sido la búsqueda de trabajo y la convivencia.

¿Cómo valora la actuación de los siguientes servicios (valore sólo los que ha utilizado)?

Esta pregunta ha sido eliminada de la presente exposición. La razón es fácil de clarificar. Si bien el porcentaje de respuestas ha sido en todos los servicios mayoritariamente bueno y excelente, se comprueba fácilmente (por las restantes preguntas del cuestionario) que no coinciden con el parecer de la persona que rellena la encuesta. Nuestro objetivo era una valoración de los servicios ofrecidos por las diferentes Consellerías, sin embargo, la mayoría de las encuestadas ha entendido muchos de los servicios (puntos de encuentro, sanidad, empleo, vivienda, educación...) como actividades desarrolladas por los centros (en otras respuestas a los cuestionarios se ha comprobado este aserto). Sin embargo, sí que vamos a reseñar que la mejor valoración la ha recibido el Centro Mujer 24 horas (25 excelente, 16 bueno, 2 regular, ninguno malo y 8 no contestaron)

¿Ha notado alguna carencia significativa? Especifique cuál.

NO	SÍ	NO CONTESTA
17	14	15



Las respuestas han sido heterogéneas y plurales. Las más repetidas han sido las 8 referidas a la Administración de Justicia (fundamentalmente por el contenido de las resoluciones judiciales) y las referidas a la carencia de vivienda y apoyos económicos, con un total de 4.

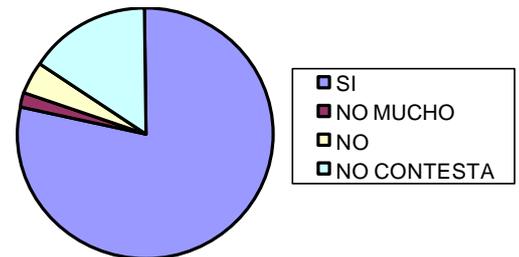
¿En qué orden valora sus necesidades para la salida del centro (enumerar del 1 al 7)?

Se desestimaron 11 contestaciones debido a que, en vez de enumerar, sólo utilizaron el mismo número en todos los apartados, marcaron sólo cruces o porque sólo valoraron uno o dos de los apartados. Tras realizar la suma de las 40 restantes, el orden de prioridad resultante fue el que sigue:

PRIORIDAD DE NECESIDADES A LA SALIDA DEL CENTRO POR ORDEN DE IMPORTANCIA
EMPLEO
VIVIENDA
AYUDAS ECONÓMICAS
RESOLUCIÓN DE LOS PROCESOS JUDICIALES
CUIDADO DE LOS NIÑOS
SEGURIDAD PERSONAL
APOYO AFECTIVO

¿Ha mejorado significativamente su situación tras su utilización de los recursos? ¿Puede explicar brevemente en qué facetas ha percibido esta mejoría?

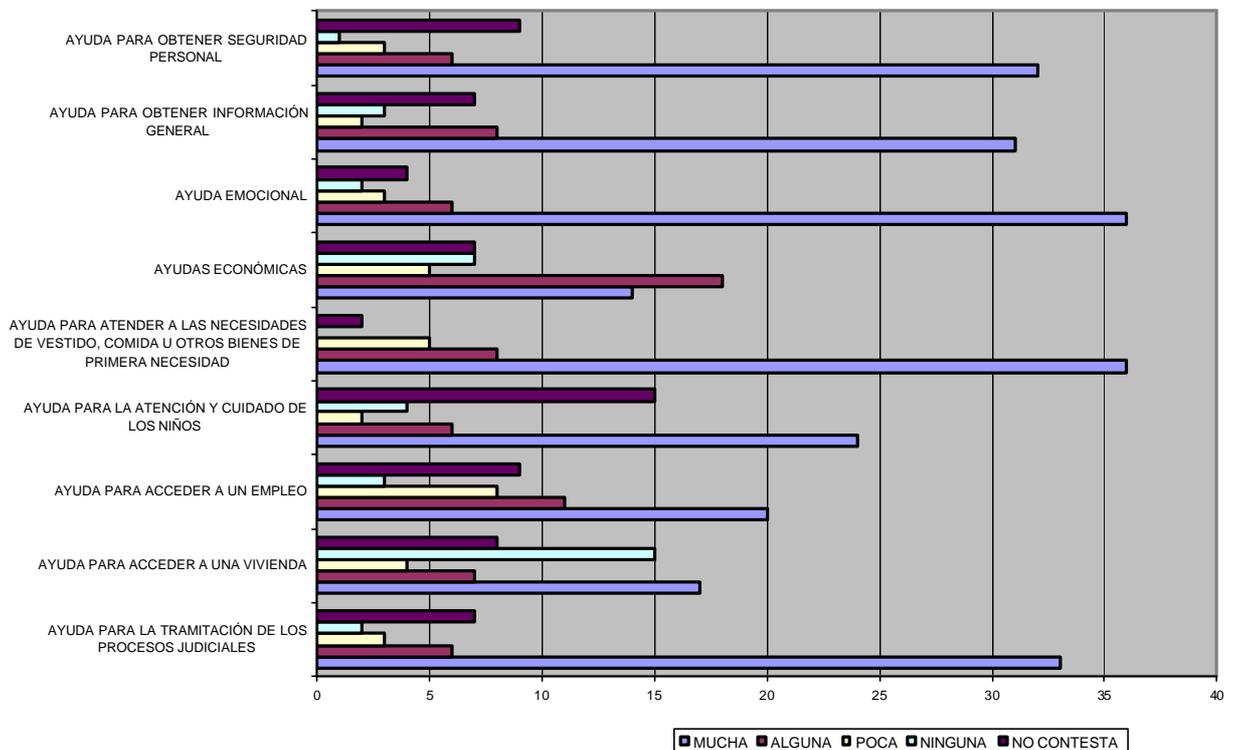
SÍ	NO MUCHO	NO	NO CONTESTA
40	1	2	8



Las respuestas han sido heterogéneas y plurales. No obstante, el mayor número de las examinadas tiene un contenido similar: asesoramiento y apoyo afectivo y material.

En términos generales, podría Ud. valorar si los programas le han facilitado ayuda en las siguientes áreas:

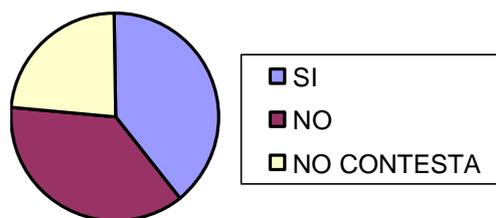
	MUCHA	ALGUNA	POCA	NINGUNA	NO CONTESTA
AYUDA PARA LA TRAMITACIÓN DE LOS PROCESOS JUDICIALES	33	6	3	2	7
AYUDA PARA ACCEDER A UNA VIVIENDA	17	7	4	15	8
AYUDA PARA ACCEDER A UN EMPLEO	20	11	8	3	9
AYUDA PARA LA ATENCIÓN Y CUIDADO DE LOS NIÑOS	24	6	2	4	15
AYUDA PARA ATENDER A LAS NECESIDADES DE VESTIDO, COMIDA U OTROS BIENES DE PRIMERA NECESIDAD	36	8	5	0	2
AYUDAS ECONÓMICAS	14	18	5	7	7
AYUDA EMOCIONAL	36	6	3	2	4
AYUDA PARA OBTENER INFORMACIÓN GENERAL	31	8	2	3	7
AYUDA PARA OBTENER SEGURIDAD PERSONAL	32	6	3	1	9



- *Que sea fuerte, que denuncie sin miedo, que pida ayuda y salga del infierno, por ella y por el bien de sus hijos.*
- *Los dos primeros meses son los peores pero, poco a poco, se va recuperando la autoestima y, aunque cuesta trabajo, se puede superar. Si otras lo han conseguido, tú también puedes.*
- *¡Basta ya! No hay que aguantar ningún insulto más, ni una paliza más. Hay que enfrentarse, armarse de valor y denunciar la situación. Acudir enseguida a pedir apoyo y ayudas.*
- *¡Adelante! Nosotras solas podemos trabajar, criar y educar a nuestros hijos sin la persona que nos ha hecho daño. Querer es poder.*
- *Que si convive con una persona que la maltrata y la menosprecia, que no continúe con esa vida. Que ese tipo de personas no cambia y que nosotras valemos y merecemos algo mejor. Que pida ayuda, hay mucha gente que está dispuesta a hacer cosas buenas por nosotras y que se valore mucho a sí misma.*

¿Hay algún aspecto del funcionamiento de los servicios sobre el que quisiera formular alguna observación?

SÍ	NO	NO CONTESTA
20	19	12



Las respuestas han sido heterogéneas y plurales. No obstante, el mayor número de las examinadas tiene un contenido similar: Accesibilidad, a la salida del centro, de viviendas, trabajo o apoyo económico, guarderías infantiles y formación. En menor grupo, también se ha recogido la petición de una justicia más rápida y facilidades para la regularización de la situación de las inmigrantes.

6. SERVICIOS MUNICIPALES

6.1. Provincia de Alicante

6.1.1. Alicante

Desde el 15 de marzo de 2002, se incluyó un Departamento de la Mujer en el Ayuntamiento de Alicante, con autonomía propia con la finalidad de potenciar y promover, de modo efectivo, todas aquellas medidas tendentes a hacer realidad el principio de igualdad en todos los ámbitos. Las funciones que desarrolla este Departamento son las siguientes:

- a) Estudio y propuesta de programas y medidas que tengan por objeto promover el ejercicio efectivo de los derechos de la mujer.
- b) Coordinar la prestación de servicios dirigidos específicamente a favor de la mujer.
- c) Fomentar la implantación y ejecución de programas de colaboración y formación que tengan por objeto la promoción laboral de la mujer.
- d) Atender de forma integral y continuada la problemática de las mujeres víctimas de malos tratos.
- e) Prestar asesoramiento y orientación, encauzando a la mujer hacia las instituciones y organismos competentes para la resolución de su problemática.
- f) Fomentar la erradicación de las conductas sociales discriminatorias a través de la sensibilización de la población.
- g) Fomentar los servicios dirigidos a la conciliación de la vida laboral y familiar.
- h) Desarrollar, ejecutar y evaluar planes de actuación para la igualdad de oportunidades entre mujeres y varones.
- i) Elaborar, desarrollar y ejecutar los programas y medidas de ayuda destinadas al sector de mujeres.

Las funciones reseñadas se desarrollan en los siguientes programas:

1. Servicio de atención jurídica a la mujer. Nace en junio de 1999 con el propósito de facilitar y mejorar la accesibilidad de las mujeres a los centros de información, formando parte de un servicio que intenta responder a la necesidad manifestada por las Asociaciones de mujeres de crear un espacio jurídico donde puedan ser escuchadas y donde se pueda dar soporte a sus pretensiones, en la medida en que sean amparadas por el Derecho. Es un recurso municipal, gratuito, profesional y estable. A través del servicio de atención la mujer puede obtener toda la información legal que necesite (violencia de género, separaciones, divorcios, uniones de hecho, filiación, impago de pensiones y otras cuestiones de ámbito civil y laboral), resolver consultas extrajudiciales, conocer los requisitos para obtener justicia gratuita y obtención de documentos que deba cumplimentar y asesoramiento para hacerlo correctamente. El número

de consultas ha ido creciendo cada año, ascendiendo el total de las planteadas en el año 2003 a la suma de 2.015. Desde el 1 de enero de 2005 hasta el 1 de mayo de 2005, el recurso ha permanecido inactivo, por haber finalizado el convenio con la ONG que lo gestionaba y convocarse un concurso público para su concesión a una firma de abogadas, lo que finalmente se verificó el día 5 de abril de 2005.

2. Servicio de atención y orientación psicológica a la mujer. Se pretende ofrecer a la mujer un espacio para la reflexión, facilitándole nuevos modelos de actuación y de relación, reforzando así su autoestima como mujer y favoreciendo el conocimiento de sus propias capacidades. En este servicio la mujer puede encontrar: a) Apoyo profesional, gratuito, de atención y escucha; b) Apoyo y orientación psicológica, donde consultar y asesorarse en situaciones de dificultad personal o familiar; c) Una profesional a la que plantear problemas psicológicos puntuales que dificultan el crecimiento personal o hacen sentirse desigual; d) Información sobre los recursos adecuados que le ayuden a resolver sus problemas psicológicos; e) Derivación a otros profesionales si la problemática lo requiere. Durante el año 2003 han sido atendidas 327 mujeres.
3. Programas de acogimiento e intervención.
4. Programa de intercambio de tiempos. El programa consiste en que una persona dedique un tiempo ofreciendo un servicio y, a cambio, pueda demandar a otra persona tiempo para resolver necesidades de la vida cotidiana.
5. Formación e inserción laboral. El Departamento ha organizado diversas actividades a lo largo de 2003: a) Formación e inserción laboral de mujeres con cargas familiares a través del proyecto “Madres formándose, Taller Prelaboral de cuidado de niños y ancianos”; b) Escolarización, formación y empleo para mujeres con deficiencia psíquica, proyecto “Somos diferentes, somos iguales”; c) Proyecto de formación e inserción laboral “Limpiadora de inmuebles”.
6. Convenios de colaboración:
 - a) Convenio de colaboración con la Asociación de mujeres de noche buscando el día (AMUNOD). La meta es la búsqueda de otras alternativas al mundo de la prostitución. Los objetivos marcados han sido la atención socio-laboral y psicológica del colectivo, difusión e información, sensibilización de la población, coordinación, intervención (terapéutica, social y psicológica), inserción laboral, asesoramiento, apoyo alimenticio de aquellas mujeres en situación de precariedad. El número total de expedientes abiertos es de 270, en aumento respecto al año anterior.
 - b) Convenio de colaboración con la Fundación para el Desarrollo de Acciones Sociales y Culturales (DASYC). El seguimiento de las mujeres, víctimas de violencia de género que han residido en recursos especializados es el objetivo de este programa. El seguimiento a la salida de tales recursos es imprescindible. El proyecto se encuentra estructurado en cuatro módulos: 1) Educación para la salud; 2)

Habilidades para las tareas del hogar; 3) Educación para la convivencia; 4) Habilidades para la autonomía personal.

6.1.2. Benidorm

La Concejalía de la Mujer del Ayuntamiento de Benidorm se constituyó en el año 2000, se encuentra ubicada en la calle Los Olivos, 11. La compone, además de la Concejal, una Técnico licenciada en pedagogía, una psicóloga y una abogada. Todas ellas han recibido formación especializada en materia de violencia doméstica, prestándose a la usuaria un servicio integral en el que se tratan de cubrir todas sus necesidades, así se le brinda apoyo social, psicológico y se le da asesoramiento jurídico, realizándose un pormenorizado seguimiento del caso.

Además, la Concejalía de Bienestar Social, que dirige la misma Concejal, realiza un Servicio Especializado de Atención a la Familia (SEAFI), en el que existe un programa específico destinado a familias en cuyo seno se produce violencia, servicio integrado por una trabajadora social, dos educadoras y la psicóloga y abogada que también pertenecen a la Concejalía de la Mujer, como antes hemos referido.

En el programa de apoyo a las víctimas del maltrato se realizan campañas de sensibilización, centradas fundamentalmente en la del 25 de noviembre, un curso sobre violencia de género de 10 horas de duración en el que participaron 20 mujeres y 12 charlas dirigidas a alumnos de 3º y 4º de ESO.

6.1.3. Dénia

El Ayuntamiento de Dénia dispone de una Concejalía de Igualdad, entre cuyos servicios se encuentra el de Atención Jurídica a la Mujer, donde se atiende, entre otras, a mujeres víctimas de violencia doméstica derivando, en su caso, al servicio especializado de atención psicológica a la familia e infancia, servicios sociales, centro de salud, hospital, juzgados, policía o cualquier otro organismo que se considere apropiado para el caso concreto.

Asimismo, en la Concejalía de Igualdad, desde el año 2000, se están realizando cursos de formación en violencia doméstica para profesionales, campañas de sensibilización poblacional y actividades lúdicas relacionadas con el problema (teatro y proyección de películas).

6.1.4. Elche

En el año 2003 se creó en el Ayuntamiento de Elche la Concejalía de la mujer cuyos temas se llevaban, hasta ese momento, por el área de servicios sociales.

Desde el año 1980, el Ayuntamiento viene trabajando en todos los temas relacionados con la mujer y, especialmente, en los temas relacionados con la violencia de género,

mediante campañas de sensibilización y creación de servicios dirigidos especialmente a la mujer.

En la actualidad, se dispone de un servicio de atención jurídica a la mujer y de especial atención a las mujeres víctimas de violencia doméstica, igualmente se dispone de un servicio de Infodona en colaboración con la Conselleria de Bienestar Social, Dirección General de la Mujer, ubicado en las mismas dependencias municipales que el servicio anteriormente mencionado.

Actualmente funciona una Comisión de trabajo y coordinación en materia de violencia doméstica en la que participan diversos organismos implicados y Asociaciones.

Se ha suscrito un convenio con la Fundación Telefónica para la implantación en la ciudad del proyecto tele asistencia y tele emergencia para mujeres víctimas de violencia doméstica, mediante la utilización de terminales telefónicos con localizadores GPS en la unidad de control de la Policía Local, para una rápida intervención.

Anualmente se viene realizando diferentes campañas a lo largo del año coincidiendo siempre con el día de la mujer trabajadora y con el Día Internacional de Eliminación de la Violencia contra la Mujer, campañas dirigidas a sensibilizar a la población en general, con apoyo del Consejo municipal de la Mujer (órgano de participación ciudadana de los colectivos de mujer ubicados en la ciudad, que funciona desde 1989).

Recientemente se ha reeditado una Guía de Recursos para la Mujer en la ciudad de Elche.

6.1.5. Mutxamel

El Ayuntamiento de Mutxamel dispone de Concejalía de la Mujer. Las actividades y actuaciones relativas al área previstas para el ejercicio 2004 son las que se relacionan:

- Recepción de los casos de maltrato (derivados o no por la unidad especializada de la Policía Local), orientación e información sobre recursos y derivación. Esta actividad es desarrollada por la trabajadora social coordinadora del área de mujer.
- Coordinación con la unidad especializada de Policía Local.
- Reedición del tríptico informativo sobre recursos locales y comunitarios de Mujer
- 14 cursos de informática destinados a mujeres.
- Sensibilización de la población. Escenificación de la obra “Un amor que no mate” de la autora Dulce Chacón, sobre violencia de género.
- Charla-coloquio sobre la mujer como elemento de cambio social.

6.1.6. Orihuela

El Ayuntamiento de Orihuela dispone de Concejalía de Bienestar Social y de Mujer. Los recursos están integrados en los Servicios Sociales Municipales desde los cuales se prestan los siguientes servicios:

- Servicio de emergencia telefónica (649 900 300), atendido de forma rotativa por distintos profesionales de dicho departamento, todos ellos cualificados en atención social de los casos de violencia con mujeres.
- Información y asesoramiento, tanto por trabajadores sociales como por el psicólogo del departamento, con experiencia en la atención y asesoramiento a mujeres víctimas de violencia doméstica.
- Tramitación de ingresos y acompañamiento de mujeres a Casas de Acogida.
- Tramitación de todo tipo de ayudas económicas (alquiler de viviendas, ayuda mantenimiento, guarderías...) para los casos en que la mujer debe abandonar el domicilio familiar o precise apoyo como familia monoparental.
- Acogimiento de mujeres víctimas de violencia doméstica en alojamientos alternativos (hoteles, pensiones...) en los casos en que ello es necesario.
- Coordinación con la Oficina de Ayuda a las Víctimas del Delito, aportando el Ayuntamiento y trabajador social y un psicólogo.

6.1.7. Santa Pola

El Ayuntamiento de Santa Pola cuenta con Concejalía delegada para Mujer. El Departamento de Servicios Sociales cuenta con un equipo formado por una trabajadora social, una abogada, una psicóloga y una educadora para atender de forma especializada los casos de mujer relacionados con la violencia. En el año 2003, se firmó un convenio con el Instituto de la Mujer para atender a dichas mujeres y también dentro del Servicio de Atención a la Familia y a la Infancia (SEAFI) se desarrolla un programa de atención a las víctimas de violencia doméstica. Unido a lo anterior, desde hace varios años, se vienen impartiendo unos talleres de prevención en los Institutos de la localidad, impartidos por la Psicóloga del Servicio.

Las concejalías de Mujer, de Servicios Sociales y de Sanidad están desarrollando una Escuela de Convivencia donde, a través de tres módulos: Salud (prevención de trastornos alimentarios, drogodependencias), Habilidades Educativas y de Igualdad (valores y violencia de género), se pretende formar/informar a la población del municipio sobre los temas que son esenciales para mejorar la convivencia de pareja y de familia. Esta escuela se concluirá con unas charlas y cine-forums sobre la violencia de género para conmemorar el día contra la violencia de género en noviembre. El propio Ayuntamiento organizó unas jornadas en el año 1999 sobre este problema.

Los casos tratados en el año 2003 ascendieron a 17.

6.1.8. La Villajoyosa

El Ayuntamiento de La Villajoyosa dispone de Concejalía de la Mujer. Para el concreto tema de violencia doméstica dispone, desde 1999, de un servicio de asesoría jurídica para la mujer. El servicio se presta todos los martes de 10:00 a 12:00 horas en el Centro Social “Llar del pensionista”, en uno de los despachos del Departamento de Servicios Sociales (el horario es flexible si la mujer lo precisa). El Ayuntamiento también dispone de un servicio de apoyo y asistencia integral 24 horas al cual se puede acceder mediante teléfonos de atención directa (965 89 42 50 y 628 13 44 93) o a través de los Servicios Sociales del Ayuntamiento o el Juzgado de Guardia de la ciudad. Este servicio ofrece una atención social, psicológica, jurídica y médica urgente, informando a las mujeres sobre sus derechos, todo ello a través de tres letradas con gran experiencia en materias de mujer y familia.

6.1.9. Torrevieja

A través del Equipo interdisciplinario de base (compuesto normalmente por trabajadora social, psicólogo/a, y una abogada) se realiza intervención psico-social y jurídica a las mujeres víctimas de violencia de género, coordinando las actuaciones con otras instituciones. Una vez pasada la situación aguda, si el caso lo requiere, se realizan actuaciones de coordinación y seguimiento, elaborando estrategias de protección y plan de intervención ante el riesgo de nuevas agresiones que contempla aspectos como el apoyo económico (ayudas de emergencia), búsqueda de alternativas de convivencia para la mujer y sus hijos si es precisa la salida del domicilio, apoyo psicológico y seguimiento, derivación a servicios sanitarios, adquisición de habilidades básicas derivando al SEAFI, integración laboral y participación social (programas de formación, actividades culturales y específicas de mujer).

El programa de atención a la mujer de la Concejalía de Igualdad de la localidad de Torrevieja desarrolla diferentes actividades a lo largo del año dentro de las cuales se desarrollan actividades concretas en la prevención y atención a las mujeres como, por ejemplo: curso para defensa ante una agresión, reparto de alarmas portátiles, mesa informativa sobre malos tratos, obras de teatro sobre la materia, exposición sobre la mutilación sexual de las mujeres en Etiopía, calendario informativo sobre recursos contra la violencia de género, creación de un díptico informativo sobre la celebración del 25 de noviembre, actividades del 8 de marzo, etc.

6.2. Provincia de Valencia

6.2.1. Valencia

El Ayuntamiento de Valencia, por medio de la Concejalía de Bienestar Social e Integración, impulsó la puesta en marcha del I Plan Municipal de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres. Este Plan, aprobado en el Pleno municipal de 8 de marzo de 2001 por un período de vigencia de tres años, fue prorrogado

posteriormente hasta finales del año 2004, siendo este el marco en el que se vienen realizando las actuaciones especializadas en violencia doméstica.

El Plan establece 8 áreas de actuación, una de las cuales está destinada a la “erradicación de la violencia”. Las actuaciones que se están desarrollando en el área parten de los siguientes principios: 1) Desarrollo de acciones positivas, adoptando medidas específicas dirigidas a las mujeres y a aumentar su presencia en todos los ámbitos sociales; 2) Implantar el principio de transversalidad para garantizar que a cualquier acción se sume la defensa y garantía del principio de igualdad de oportunidades; 3) Coordinar la acción del Ayuntamiento con la de la iniciativa social; 4) Promover la colaboración y coordinación con otras Administraciones.

En desarrollo del Plan, en esta área se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- Creación de la Comisión de Mujer sobre la violencia contra las mujeres, en el marco del Consejo de Acción Social, con la participación de los grupos políticos municipales, los sindicatos más importantes, la Dirección General de la Mujer, la Diputación de Valencia y una amplia representación de asociaciones de mujeres de la ciudad.
- Creación y puesta en marcha del Centro Municipal de Información y Orientación a la Mujer (CMIO) desde donde se facilita atención, información y orientación específica a aquellas mujeres que sufren violencia. Dispone de un servicio propio de asesoramiento jurídico y apoyo psicológico. Desde la apertura del centro el pasado mes de noviembre de 2003 hasta mayo del presente año se han realizado 664 atenciones (367 presenciales, 203 telefónicas, 22 por correo electrónico y 72 asesoramientos a profesionales municipales o de otros estamentos), han sido atendidas 43 asociaciones e iniciado contactos para mantener la coordinación con otras Administraciones implicadas. El mayor número de demandas de información se centra en cuatro áreas: a) Laboral (176 demandas); b) Jurídica (164 demandas); c) Social (154 demandas); d) Violencia de género (124 demandas).
- Desarrollo e implantación del Programa de protección a mujeres maltratadas con teléfonos móviles, a través de un convenio con la Fundación Telefónica.
- Gestiones con la Sección de Poblaciones y el Servicio de Informática Municipal a efectos de protección de datos del padrón de las mujeres que sufren violencia y se encuentran amenazadas.
- Contratación de 41 mujeres jóvenes (psicólogas, pedagogas y trabajadoras sociales) a través del Programa ENCORP 2003-Salario Joven de la Concejalía de Empleo para el desarrollo de un amplio programa de detección y prevención de la violencia contra las mujeres. Estas profesionales han estado contratadas durante 4 meses y, después de recibir formación, se repartieron en dos grupos:
 - El primer grupo, formado por 14 profesionales (trabajadoras sociales y psicólogas) ha trabajado la detección de la violencia contra las mujeres desde los distintos Centros Municipales de Servicios Sociales y el Centro de Atención a Personas Sin Techo. Ha apoyado las atenciones que ya se vienen realizando desde cada uno de estos centros a aquellas mujeres que acuden a estos servicios y sufren o han sufrido violencia.

- El segundo grupo, de 27 trabajadoras sociales coordinadas por dos pedagogas, ha realizado la prevención de la violencia en los centros escolares (públicos y concertados) mediante dinámicas de prevención en las aulas de educación primaria de los distintos centros de la ciudad, informando sobre este tema tanto al profesorado como a las madres y padres de cada uno de ellos. Se ha realizado la intervención preventiva en más de 90 centros, llegando a un total aproximado de 20.000 escolares de primaria.
- Se ha ampliado el programa de apoyo psicológico a mujeres en riesgo y grupos de autoayuda que se venía desarrollando desde la Sección de Inserción Social de la Concejalía de bienestar Social e Integración, con el fin de que pueda atenderse a todas las mujeres que lo precisen y no sólo a las derivadas desde servicios sociales.
- Desde la Sección de Programas Generales de la Concejalía de Bienestar Social e Integración se ha creado una línea de ayudas económicas para las mujeres que sufren violencia y a las que, en cumplimiento de lo indicado en la Orden de Protección, se les deben aplicar medidas sociales.
- En las instalaciones del Centro Municipal de Servicios Sociales de Benimaclet se ha ubicado un servicio de asistencia psicológica y grupos de autoayuda para agresores, a cargo de la Asociación PREVIO.
- Han sido impartidos dos cursos específicos sobre violencia de género a funcionarios de servicios sociales y de la Policía Local. Están previstos nuevos cursos en el Plan de Formación Continua de este Ayuntamiento.
- Al movimiento Asociativo, Vecinal y Sindical se les ha ofertado conferencias específicas sobre el tema de la violencia dentro de la subvención recibida de la Diputación de Valencia.
- En el marco de las actividades programadas para la conmemoración del día de la mujer, han sido impartidas conferencias de sensibilización sobre la igualdad de género en todos los Centros Municipales de Juventud dependientes de la Concejalía de Juventud.
- Está en estudio la creación del “Centro de emergencias para mujeres en riesgo” utilizando las instalaciones de un piso cedido al Ayuntamiento para el desarrollo de programas dirigidos a las mujeres víctimas de violencia.

6.2.2. Alzira

El Ayuntamiento de Alzira cuenta con Concejalía de la Mujer. Los recursos y servicios de titularidad municipal relacionados con esta problemática son los siguientes:

- 3 Unidades de Trabajo Social de zona, según el Plan de descentralización de los Servicios Sociales Municipales que se ocupa de la atención primaria y atenciones básicas.
- 1 Unidad de Trabajo Social específica de atención a la mujer (1 Trabajadora Social).
- Servicio Específico de Atención a la Familia e Infancia-SEAFI (3 Psicólogas y 1 Trabajadora Social). Es un servicio creado y financiado en virtud de la correspondiente orden de la Consellería de Bienestar Social entre cuyas

prestaciones se contempla el Programa de apoyo a familias en cuyo seno se produzca violencia.

- Asesoría jurídica de la mujer (1 Abogada)
- En la organización y compartido con otros programas también presta sus servicios una Médico Psiquiatra para el apoyo profesional en la intervención en crisis.
- Programa de actividades recreativas, convivencia y culturales de la mujer. Se planifica anualmente a través de diversos talleres de actividades.
- En el plano participativo, el Ayuntamiento dispone de un Consell de Participación Social como órgano consultivo y asesor en políticas sociales.
- Voluntariado: En Alzira está la sede Comarcal del Centro de Voluntariado, creado mediante convenio con la Fundación Bancaixa y la Conselleria de Bienestar Social.
- Anualmente, en colaboración con la Agencia de desarrollo local, se programan cursos de formación para la inserción laboral y empleo dirigido a mujeres.

En un futuro inmediato (a lo largo del mes de junio de 2004) está pendiente la incorporación de la figura profesional del “Agente de Igualdad de Oportunidades” y, en colaboración con la Dirección General de la Mujer, está previsto abrir en Alzira un punto de información y asesoramiento a la mujer de las oficinas denominadas “Infodona”.

6.2.3. Gandía

El Ayuntamiento de Gandía dispone de Delegación específica de la Mujer y Derechos Civiles, adscrita a la Delegación Genérica de Políticas Sociales, con las siguientes atribuciones:

- Medidas y programas de acción positiva para eliminar la discriminación de la mujer.
- Programas de atención a las mujeres maltratadas y defensa jurídica.

Para la articulación de estos programas existe un servicio denominado “Centre de les Dones” donde se facilita información, orientación y asesoramiento individual en temas de violencia y se ofrece un fondo documental especializado en temas de género con posibilidad de acceso a Internet. En fase de elaboración, se encuentra un protocolo de violencia de género interdepartamental y, como líneas de actuación en un futuro próximo, el desarrollo de los objetivos del Plan de Igualdad (PIOM), realizar actividades de sensibilización y desarrollo de programas como el de “igualdad y corresponsabilidad familiar” e “intervención para la prevención de la violencia en la sociedad desde la óptica interdepartamental” (articulados en talleres).

Asimismo, se firmó un Convenio con el Colegio de Abogados de Valencia el 2 de diciembre de 2001 para la creación de un Servicio de Orientación Jurídica que, entre otras funciones, recoge la asistencia jurídica específica a la mujer.

6.2.4. Xàtiva

El Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento de Játiva no dispone de un área especializada en violencia doméstica, pero sí dispone de un servicio de asesoramiento jurídico para mujeres. Desde el área de la mujer del Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento se realizan durante todo el año campañas de sensibilización y denuncia de la violencia de género.

6.2.5. Sagunto

El Ayuntamiento ha iniciado desde hace un año el trabajo de establecer y centralizar los recursos dispersos con que cuenta así como crear la Unidad de Atención a la Víctima como compromiso de futuro.

Los recursos con los que cuenta el Área de la Dona son:

- Asesoría técnica (una trabajadora social)
- Asesoría legal (una abogada)
- Asesoría Psicológica (una psicóloga)

Entre los recursos económicos está la ayuda extraordinaria para alojamiento. Otro recurso con el que cuenta el área es el de acompañamiento a mujeres, prestado por una asociación de mujeres.

En el momento actual se ha creado una Comisión Interdepartamental entre Servicios Sociales, Área de la Dona y Policía Local con el objetivo de establecer el Protocolo de actuación. El programa con el que se está trabajando es el siguiente:

1. Prevención e información (como acciones realizadas, se cuentan cursos y charlas en los Institutos, conferencias y ciclos de cine).
2. Sensibilización (desde el Consell municipal de la Dona se impulsó el primer pacto ciudadano contra la violencia de género que fue aprobado por el Pleno del Ayuntamiento por unanimidad, adhiriéndose colectivos y asociaciones de todo tipo de la localidad y mediante las comisiones de igualdad de oportunidades y contra la violencia de género).
3. Formación (2 cursos, uno para trabajadores sociales sobre la orden de protección y otro dirigido a la Policía Local sobre violencia de género)
4. Fase de creación de la Unidad de Atención a la Víctima de Violencia de Género (actualmente en período de formación del personal, recopilación de datos sobre la realidad de la zona y coordinación de las diferentes estructuras administrativas).

6.2.6. Paterna

El Departamento de Servicios Sociales municipal, dependiente de la Concejalía de Bienestar Social, tiene asignado por ley la competencia de ofrecer información y asesoramiento a víctimas de violencia contra la mujer, así como apoyo desde los recursos que gestiona o derivación a otros más especializados, en su caso. En mayo de 2000, se creó un servicio específico denominado “Servicio de asistencia jurídica para casos de violencia doméstica” a través de una abogada que oferta información y asesoramiento en la materia. Al mismo tiempo, se creó un servicio de asistencia psicológica que cesó en el año 2003, estando previsto que sus funciones se retomen en el 2004 a través de un SEAFI de ámbito municipal. Estas figuras profesionales, junto con dos trabajadores sociales (una en el caso urbano y otro en el Barrio de La Coma) abordan la problemática específica que se presenta en el municipio de Paterna. A su vez, existe un protocolo estable de coordinación con la unidad policial de violencia doméstica de la policía local, a través de derivación de notificaciones, reuniones de coordinación, etc.

6.2.7. Torrent

El Ayuntamiento de Torrent cuenta con el “Departament de la Dona” a cargo de la Delegada de Formación, Inserción Sociolaboral y Mujer. Desde este departamento cuenta, además de las actividades propias de sensibilización de temas relacionados con mujer, con un asesoramiento jurídico gratuito. Este servicio ha venido desarrollando fundamentalmente la atención necesaria para las mujeres víctimas de la violencia de género, mediante el asesoramiento en la tramitación de denuncias, establecimiento de medidas provisionales y/o órdenes de alejamiento. Se completa con la atención y apoyo que, desde el personal del Departamento y desde la Delegación de Servicios Sociales, se puede ofrecer.

El Departamento de la Mujer y, en concreto la técnico, ha recibido cursos de formación específica además de tener experiencia en el sector. Las actuaciones y consultas desarrolladas en el año 2003 ascendieron a 106. Las distintas áreas municipales están coordinadas a este fin y el Departamento se encuentra en contacto con otras localidades de la comarca, dentro de una red de acción.

6.3. Provincia de Castellón

6.3.1 Castellón

El Ayuntamiento dispone de Concejalía de la Mujer de la que depende el Gabinete de Atención a la Mujer, en funcionamiento desde el año 1993, que en la actualidad cuenta con el siguiente personal:

- 1 trabajadora social
- 1 licenciada en Derecho, Técnico de Administración General del Gabinete y encargada del Servicio de Asesoramiento jurídico para la Mujer.

Todas las actividades que se vienen realizando a instancias de la Concejalía se enmarcan en la promoción de la igualdad de oportunidades, integrándose el Gabinete en los siguientes proyectos:

1. Proyecto de información y atención a la mujer. Engloba el conjunto de actividades de atención directa e individualizada que se ofrece a las mujeres del municipio en el Gabinete. Los objetivos del Proyecto son los siguientes:
 - Informar y atender a mujeres, especialmente en cuestiones relativas a ayudas sociales, empleo y orientación laboral.
 - Información sobre los recursos y actividades organizadas por el Gabinete y demás recursos municipales u otros.
 - Derivación a los recursos oportunos
 - Coordinación constante con otros recursos municipales, especialmente los Centros de Servicios Sociales, Agencia de Desarrollo Local, Policía Local (en especial Grupo de Atención a la Mujer y al Menor, con competencias en materia de violencia doméstica).
 - Coordinación con otros recursos, en especial de Consellería de Bienestar Social, Dirección General de la Mujer...
 - Recogida y estudio periódico de los datos del servicio.
 - Elaboración de memorias sobre la actividad realizada, análisis estadístico de las demandas planteadas, de las necesidades, para planificación adecuada de la actividad a realizar.
 - En este proyecto se integra el Servicio de atención e información jurídica para la mujer, recurso municipal consolidado que funciona desde el año 1999. Los objetivos específicos de este servicio son:
 - Ayudar a las mujeres a conseguir superar sus deficiencias, dificultades y problemas jurídicos.
 - Ofrecer orientación e información jurídica, especialmente en las siguientes materias: separaciones, divorcios, uniones de hecho, impago de pensiones, liquidación de bienes gananciales, malos tratos, violencia de género en general, así como de otras cuestiones de ámbito civil y laboral (arrendamientos, herencias, contratos de trabajo, despidos, derechos laborales en caso de embarazo o maternidad...)

El total de mujeres atendidas en el Gabinete de la Mujer en 2003 ascendió a 840 y las cuestiones planteadas a 1.377. Por otro lado, desde la entrada en vigor de la ley 27/2003, de 31 de julio, el Gabinete se ha constituido en punto de coordinación municipal para la solicitud y seguimiento de las órdenes de protección que puedan ser solicitadas por las usuarias de los servicios sociales municipales. En este punto, para la coordinación entre los Equipos de Base de los Servicios Sociales y el Gabinete de Atención a la Mujer, se ha establecido un modelo de ficha de derivación y un protocolo de actuación.
2. Proyecto de Promoción de la Mujer. El objetivo general es promocionar a la mujer en los distintos ámbitos de la vida laboral, cultural, asociacionismo y

dotar a la mujer de los conocimientos básicos necesarios para afrontar su realidad como mujer para continuar avanzando en la construcción de una sociedad con igualdad real entre hombres y mujeres y erradicación de la violencia contra las mujeres. Las actividades realizadas en este proyecto pueden agruparse en las que siguen:

- Subvenciones al fomento de actividades y proyectos a desarrollar por el movimiento asociativo de mujeres.
- Celebración de fechas conmemorativas (día internacional de la mujer trabajadora, día internacional contra la violencia doméstica)
- Actividades de sensibilización en materias relativas a la igualdad de oportunidades, en el que se incluyen programas de sensibilización contra la violencia de género como talleres de información y prevención dirigidos a adolescentes, proyecto de talleres de autoestima para mujeres víctimas y un proyecto de elaboración de guía de recursos.
- Cursos y talleres (autonomía personal de familias monoparentales, autoestima y crecimiento personal para las mujeres, salud integral, promoción e integración de la mujer inmigrante). También se incluyen cursos de formación ocupacional dirigidos a las víctimas de violencia doméstica en el marco de la misión confiada al Fondo Social Europeo y otra serie de talleres y colaboraciones.

7. UNIDAD DEL CUERPO NACIONAL DE POLICÍA ADSCRITA A LA COMUNIDAD VALENCIANA

La unidad no es órgano de recepción de denuncias de malos tratos en el ámbito familiar, desde el año 2002, pues esta es una competencia totalmente asumida por la Jefatura Superior de Policía de Valencia del Cuerpo Nacional de Policía. No obstante lo anterior, como órgano de trámite de denuncias y a requerimiento de la Fiscalía de Menores ha desarrollado las siguientes actuaciones:

- Trámite de denuncia en colaboración con el Centro Mujer 24 horas
 - Año 1999 (3 actuaciones)
 - Año 2000 (3 actuaciones)
 - Año 2002 (0 actuaciones)
- Detención y toma de declaración a autor y exploración a víctima por abusos sexuales (1 actuación en el año 2003)

Las actuaciones que realiza la Unidad en materia de protección son las derivadas de la ejecución de las órdenes dictadas por los órganos de la Comunidad Autónoma, en este caso, la Dirección General de la Mujer de la Conselleria de Bienestar Social, que se han concretado en servicios de protección y traslado. Las actuaciones realizadas por la citada Unidad de la Policía en esta materia son las siguientes:

- Año 1999 (29 actuaciones)
- Año 2000 (87 actuaciones)
- Año 2001 (184 actuaciones)
- Año 2002 (242 actuaciones)
- Año 2003 (398 actuaciones)

8. POLICÍA LOCAL

8.1. Provincia de Alicante

8.1.1. Alicante

La Policía Local de Alicante cuenta con una unidad de Policía Local específica denominada “Gabinete de Atención a Víctimas de Violencia Doméstica” (GAVID) que trabaja en estrecha coordinación con el resto de organismos especializados en la materia.

El Servicio está compuesto por 4 mujeres con atención directa a las víctimas, un servicio administrativo, un mando directo y tres intermedios. En horario nocturno el servicio se cubre por dos agentes destinados al gabinete de Investigación de Accidentes.

El servicio que se presta, sucintamente, se desarrolla como sigue:

- Toma de denuncias e investigación de los hechos con su inmediata remisión al Juzgado correspondiente, procediendo a la detención del denunciado si los hechos revisten gravedad.
- Confección de las órdenes de protección y remisión al Juzgado correspondiente.
- Acompañamiento de la víctima, tanto a centros de atención social como por motivos de seguridad.
- Seguimiento de los Autos dictados por la autoridad judicial (órdenes de protección y medidas cautelares). En caso necesario, se ofrece a la víctima terminales móviles para favorecer la comunicación constante en pro de su seguridad.

Las actuaciones están protocolizadas. La Policía Local de Alicante ha participado en el curso impartido por el Colegio de Abogados denominado “Curso de especialización sobre violencia doméstica” y los componentes del Gabinete cuentan con titulaciones como Trabajo Social, Licenciatura en Derecho y Diplomatura en Criminología. En la actualidad, se está forjando un curso de especialización para todos los miembros de la unidad, dentro del Plan de Formación Municipal.

8.1.2. Benidorm

En la actualidad, se está realizando el estudio correspondiente del Protocolo para la implantación de la Orden de Protección de las Víctimas de Violencia Doméstica, realizada por la Comisión de Seguimiento de dicha Orden con la siguiente finalidad:

- Creación de una unidad específica de atención a las mujeres víctimas de violencia.
- Dicha unidad estará formada por Agentes que hayan realizado los cursos de formación que se ha realizado recientemente en Benidorm.

- Se pretende llegar a una perfecta coordinación con los Servicios Sociales, con el Cuerpo Nacional de Policía y con el Decanato de Benidorm.
- Se ha concertado entrevista con personal de la Fundación Telefónica al tener noticias que esta fundación ha sufragado parte de los gastos para la creación de un dispositivo especial de telefónica móvil con GPS que permita la localización de una demanda de ayuda para la protección de mujeres con alto riesgo.

A la recepción del oficio judicial en la Jefatura del Cuerpo de Policía Local se le otorga la prioridad que se expresa en el siguiente protocolo:

- Se procede a realizar el alta en la base de datos creada a tal fin, en la que constan los datos de la medida cautelar adoptada, así como la identificación de las personas implicadas.
- La citada base de datos se encuentra en la Central Operativa para que, ante la recepción de una llamada de la persona amparada por la medida cautelar, esta Central la transmita a la unidad operativa más cercana al lugar de los hechos para que proceda a la intervención.
- Por ello, la unidad de Policía Local específica de atención a las mujeres víctimas de violencia es la unidad más rápida de actuación de la totalidad de la plantilla que se encuentra trabajando en el momento de la urgencia.

En cuanto a estadística, fueron atendidos 72 casos de violencia doméstica, de los que 54 correspondieron a malos tratos físicos y psíquicos y 18 psíquicos. Los ingresos en centros de acogida de mujeres ascendieron a 3.

8.1.3. Elche

A finales de 1999, la Policía Local de Elche creó un servicio policial especializado. Se elaboró un primer protocolo de actuación policial en colaboración con la Concejalía de Bienestar Social con objeto de dar una respuesta lo más integral posible. De aquellas primeras reuniones surgió una mesa de trabajo que, actualmente, se ha convertido en un foro que se reúne una vez al mes y que ha ido aumentando en número de integrantes:

- Policía Local
- Concejalía de Bienestar Social
- Cuerpo Nacional de Policía
- Servicio Municipal de Atención Jurídica a la Mujer
- Mujeres Vecinales (Abogada y Psicóloga)
- Infodona
- Hospital General (Trabajadora Social)
- Asociación de Mujeres Juristas THEMIS
- Oficina del Discapacitado
- Asociación de Mujeres Víctimas de Malos Tratos “Vuelve a ser”

En estas reuniones se elabora una guía de recursos disponibles y se ha elaborado un protocolo de actuación conjunta donde se definen claramente las funciones de cada uno,

intentando solucionar problemas comunes como el trabajo y otros, elevando propuestas al Consejo Municipal de la Mujer.

Los Equipos de Asuntos Sociales se hacen cargo de la Violencia Familiar. Estos Equipos están al mando directo de un Oficial y se encuadran, de acuerdo con el organigrama policial, dentro de la Unidad de Calidad Social y Ambiental (UCSA) cuyo mando ejerce un Inspector. Cubren las 24 horas del día durante todo el año. Todos los integrantes ostentan algún tipo de titulación universitaria: criminólogos, licenciados en Derecho y Psicología.

Se dispone de una ficha operativa de intervención ante la Violencia familiar, ficha que ha sido entregada y explicada a todos los Agentes de la Policía Local de forma que, ante una actuación pueda darse una respuesta rápida y eficaz, de forma coordinada y con participación de todos los efectivos policiales.

Respecto a cursos de formación, se han estructurado en tres bloques:

- Aspectos criminológicos, con enfoques sociológicos y psicológicos
- Aspectos procesales y penales
- Aspectos operativos (puesta en marcha de un protocolo de actuación)

Las estadísticas del servicio se reflejan en la siguiente tabla:

CONCEPTO	AÑO 2001	AÑO 2002	AÑO 2003
CASOS DE VIOLENCIA DOMÉSTICA	82	102	140
INTERVENCIONES A REQUERIMIENTO DE LA VÍCTIMA	116	116	132
SEGUIMIENTOS PERSONALIZADOS	410	1.103	1.264
DETENCIONES DE AGRESORES	18	17	23
AUTOS DE ALEJAMIENTO	18	50	70

8.1.4. Mutxamel

La Policía Local de Mutxamel dispone de un “Servicio de Atención a las Víctimas de Malos Tratos” (SERVIM) compuesto de un oficial a cargo y tres Agentes, dos de ellas de sexo femenino, que mantiene una adecuada coordinación con otras instituciones.

Las actuaciones están protocolizadas. Cada uno de los integrantes de la unidad ha participado en diversos cursos sobre esta materia a lo largo del año y el propio Ayuntamiento ha organizado uno titulado “Violencia de Género: Aspectos psicológicos, sociológicos y jurídicos” en enero de 2003.

Las estadísticas del servicio del año 2003 se reflejan en la siguiente tabla:

CONCEPTO	NÚMERO
EXPEDIENTES TRAMITADOS	34
INTERVENCIONES POLICIALES DIRECTAS EN EL LUGAR DE LA AGRESIÓN	24
DETENCIONES	5
INFORMES POLICIALES	42
DILIGENCIAS DE PREVENCIÓN INSTRUIDAS CON MOTIVO DE DENUNCIA DE LA VÍCTIMA	25
DILIGENCIAS DE PREVENCIÓN INSTRUIDAS DE OFICIO	6
SEGUIMIENTOS (VISITAS PERIÓDICAS O LLAMADAS TELEFÓNICAS PREESTABLECIDAS)	47

8.1.5. Torrevieja

La Unidad de Policía Local de Torrevieja comenzó a funcionar en enero de 2004, llevando a cabo, hasta el 18 de junio de 2004, un total de 14 actuaciones. Curso especializado se ha impartido uno sobre “Detección del maltrato infantil y de la violencia de género” (20 horas).

La unidad está compuesta por un Oficial al mando, tres Agentes de sexo femenino, para trato personal con la mujer, dos de ellas correspondientes a la Unidad de Atestados y una a la Plana Mayor para labores burocráticas, todo ello apoyado por la Unidad de Atestados compuesta por las dos mujeres anteriormente citadas y doce Agentes más.

El procedimiento, en lo concerniente a la tramitación de las denuncias, se relaciona como sigue:

- En primer lugar, las Agentes se entrevistan con la mujer denunciante del maltrato, siendo acompañada posteriormente hasta el Centro de Salud de la localidad para que le sea practicada una revisión por el Facultativo de guardia.
- Seguidamente se traslada nuevamente hasta la Jefatura de Policía Local para proceder a tomar declaración a la misma, para la elaboración del correspondiente Atestado, el cual es remitido al Juzgado de Guardia.
- Durante la elaboración del Atestado, otra de las Agentes realiza paralelamente las gestiones de traslado (en el supuesto de que sea necesario) hasta el CM24h de Alicante, previa llamada telefónica, dicho traslado se realiza a través de los servicios de taxi concertado por el Ayuntamiento para estos casos, todo esto siempre y cuando la víctima no disponga de medios propios. En caso de no procederse a dicho traslado, se informa a la víctima de la posibilidad de acudir a los Servicios de Bienestar Social de la localidad por si precisara ayuda psicológica, además de informarle sobre los recursos especializados en la materia.
- Desde la unidad se lleva a cabo un seguimiento quincenal de todas y cada una de las órdenes de protección comunicadas por los Juzgados, constando dicho seguimiento de control telefónico y visita al domicilio si fuese necesario.

8.1.6 La Villajoyosa

En octubre de 2003 se presentó proyecto de creación de la Unidad Policial de Violencia Doméstica integrada en el seno de la Brigada de Atestados y Denuncias de la Policía Local adquiriendo el nombre específico de “Servicio de Atención a la Familia” (SAF) en la medida en que dicha unidad se ocupa, además, de las actuaciones de protección y reforma de menores.

Hasta el 21 de marzo de 2004 no pudo comenzar sus actividades debido a la necesidad de procurar la adecuada formación a sus componentes y al cambio de dependencias policiales, siendo preciso todavía la coordinación de la actuación con la Guardia Civil a través de la reunión técnica de la Junta Local de Seguridad ciudadana. En la actualidad, todavía está pendiente, dada la provisionalidad en los servicios informáticos, la correcta elaboración del registro de denuncias.

La unidad dispone de tres Agentes de sexo femenino, siendo las encargadas de la entrevista con la víctima, según su disponibilidad. No obstante, una de éstas posee una mayor dedicación que el resto con disponibilidad horaria adaptada a la gravedad de la situación o estado comunicativo de la agraviada.

Las actuaciones están protocolizadas y la unidad ha asumido el catálogo de calidad del servicio establecido en el proyecto inicial. Es de destacar que, en la tramitación y vigilancia efectiva de las medidas cautelares de protección dictadas por la autoridad judicial, se procede a realizar visita domiciliaría a la persona protegida y se facilita un número de teléfono ajeno a la sede policial y por el que contacta durante las 24 horas de forma directa con el Oficial coordinador de la Unidad, reduciendo con ello el tiempo de respuesta en situaciones de riesgo. La unidad utiliza una dependencia aislada del resto.

En materia de cursos de formación, los Agentes y responsable han realizado curso específico de “Detección del Maltrato Infantil y de la Violencia del Género”, impartido por la Excma. Diputación Provincial de Alicante; también cursos realizados por el Instituto Valenciano de Seguridad Pública, en materia de Policía Judicial, actuaciones en materia de menores y violencia de género. En su funcionamiento interno se procura la permanente actualización del personal, en cuanto a conocimiento jurídico se refiere, impartido por su Oficial Coordinador, licenciado en Derecho.

Las víctimas son derivadas al Servicio Jurídico adscrito a la Concejalía de Mujer, con atención permanente.

8.2. Provincia de Valencia

8.2.1. Valencia

En la plantilla de la Policía Local no existe un grupo específico de atención a las víctimas de violencia doméstica, sino que existe un grupo que, además de las funciones generales de Policía Local, llevan a cabo el cumplimiento de las órdenes de alejamiento y protección dictadas por los Juzgados de Instrucción.

El grupo está compuesto por 28 funcionarios de Policía Local, 24 de los cuales son de sexo femenino.

Este grupo ha recibido dos cursos de formación relacionados con la violencia doméstica en los que se han tratado los temas que, a continuación, se relacionan:

- Actualización legislativa
- Conocimientos sobre el perfil de las mujeres que reciben malos tratos
- Actuación de la Policía Local frente a la violencia de género
- Protocolo de actuación
- Protección mediante Teleasistencia

El Ayuntamiento de Valencia ha implantado un Programa de Protección a Mujeres Maltratadas mediante Teléfonos Móviles. Este Programa se está realizando a través de un Convenio con la Fundación Telefónica.

En la actualidad, el total de autos de alejamiento y protección que han sido cumplimentados por componentes de la Policía Local son 403 de los cuales se encuentran en vigor 198 y caducado 205, al haber transcurrido el tiempo que establece el Juzgado en la orden de alejamiento.

8.2.2 Xàtiva

Desde junio de 2004, con la incorporación a la Plantilla de la Policía Local de Játiva de nuevas Agentes, a instancia de las concejalías de Policía Local y Bienestar Social, se procedió a la constitución de la sección responsable de la vigilancia y seguimiento de la violencia o maltrato de género. El servicio se compone de cuatro Agentes, tres mujeres y un hombre, coordinados por la Jefatura de la Policía Local. Uno de estos Agentes ya ha recibido formación específica sobre la legislación aplicable y la problemática que genera la violencia en el ámbito familiar y de género, estando pendiente la realización de otros cursos formativos por parte del resto de los Agentes de la Sección, habiéndose solicitado ya información al respecto al Instituto Valenciano de Seguridad Pública.

La sección tiene como principales funciones el conocer y atender cualquier servicio de los que se tenga conocimiento con relación a este tipo de violencia, órdenes judiciales de alejamiento o protección, notificación a las víctimas de los medios de contacto en caso de incidencias, realizándose posteriormente visitas o llamadas telefónicas de

seguimiento a las víctimas. Para estos efectos se dispone de un terminal de telefonía móvil corporativo, atendido permanentemente por las Agentes de la sección, se encuentren o no de servicio, con un número de contacto restringido que se facilita a las víctimas. Las/los Agentes adscritos a esta sección también deben detectar las posibles situaciones de desamparo de menores o ancianos que pueden surgir como consecuencia de la violencia o maltrato en el ámbito familiar, informando a los servicios sociales de este Ayuntamiento, servicios con los que mantienen una fluida comunicación.

Se ha creado un fichero y registro de las órdenes de alejamiento o protección que son atendidas, cumplimentándose los documentos al efecto que se adjuntan al presente informe. Siendo muy reciente la creación del servicio, ya han sido atendidos tres casos de órdenes judiciales de alejamiento en el espacio de un mes.

8.2.3. Paterna

El Ayuntamiento de Paterna dispone de la “Unidad de la Policía Local para la Atención y Seguimiento de la Violencia Doméstica” (UPAVID), creada en la Junta Local de Seguridad celebrada el 27 de junio de 2000.

La Unidad está integrada por 8 miembros de la Policía Local que se distribuyen del siguiente modo, en servicio de atención 24 horas:

- 2 Agentes de Policía Local (sexo femenino), en turno de noche
- 4 Agentes de Policía Local (sexo femenino), en turnos de mañana y tarde, coordinadas por un Oficial de la Policía Local (varón).
- 1 Oficial de la Policía Local (varón), encargado de dirigir y coordinar la unidad.

El Ayuntamiento ha destinado dos despachos separados habilitados para poder atender a las víctimas, disponiéndose de juegos infantiles para poder atender los casos en que la víctima acuda acompañada de algún hijo/hija menor y permitir una mayor libertad para exponer los hechos.

Los integrantes de la unidad disponen de una Orden de Servicio protocolarizada que sirve de guía para cada actuación, complementándose la misma con los informes de régimen interno, reuniones, aclaraciones personalizadas y contacto permanente con el Oficial responsable tanto para las dudas que puedan surgir como para la explicación de las novedades legislativas. De la misma forma, se ha elaborado un conjunto de formularios para facilitar la tarea.

Dependiente de la Concejalía de Bienestar Social, se dispone de una Letrada que realiza las tareas de asesoramiento jurídico gratuito para todas las mujeres que soliciten el servicio, existiendo una amplia colaboración con los Servicios Sociales para la atención de tales aspectos.

La Policía Local dispone de teléfonos de protección operativos las 24 horas y registro de Denuncias e intervenciones. Se ha procurado evitar al máximo la victimización

institucional reglamentándose que el trato directo con la víctima sea ofrecido siempre por el/la mismo/a funcionario/a de la UPAVID.

En cuanto a cursos de formación, todos los integrantes de la UPAVID han participado en el curso “Conflictos en el ámbito familiar y actuación policial”, de 20 horas lectivas, homologado por el Instituto Valenciano de Seguridad Pública (IVASP). El Oficial responsable, además, ha asistido a varios cursos más y es profesor del citado Instituto. En el año 2000 se atendieron 15 casos; en el 2001, 97; en el 2002, 143 y, en el 2003, 154, observándose una tendencia claramente ascendente.

La estadística del año 2003 se detalla en la siguiente tabla:

CONCEPTO	NÚMERO
DENUNCIAS	74
DILIGENCIAS	39
INFORMES	41
DETENCIONES	12

8.2.4. Torrent

El Ayuntamiento de Torrent dispone, desde septiembre de 2003, de la “Oficina de Atención a la Mujer Víctima de Violencia”, ubicada en las dependencias de la Policía Local, contando con personal especializado y formado al efecto. El personal femenino realiza la primera atención, siendo dos las personas encargadas del mismo.

En materia de formación, los cursos recibidos han sido un total de tres, uno multidisciplinar sobre la problemática de la violencia de género, un monográfico de legislación y otro sobre actuación policial.

Los servicios que se prestan son: acompañamiento al centro de salud, a la comisaría para realizar la denuncia (en su caso), así como los servicios de protección, acompañamiento y citaciones que ordene el Juzgado correspondiente. También se ocupa de las derivaciones que puedan hacer los distintos servicios de la localidad como el departamento de mujer o los servicios sociales.

En el último trimestre de 2003 se registraron 18 actuaciones.

8.3. Provincia de Castellón

8.3.1. Castellón

La Policía Local de Castellón cuenta, desde el año 1998, del “Grupo de Atención a la Mujer y al Menor” (GAMM), integrado por tres Agentes femeninas en atención directa, auxiliadas por el resto de componentes del Grupo, entre las cuales se establece un

sistema de guardias de tal manera que está cubierta la posible necesidad las 24 horas del día, estando localizadas por un teléfono móvil.

El servicio de atención a la víctima realiza, además de las propias de recepción de la denuncia y orientación y otras diligencias que se deban tramitar, otras actuaciones como son las de información a la víctima, protección y ayuda a la víctima, investigación y seguimiento.

Los cursos de formación realizados por el GAMM son los que, a continuación, se relacionan:

- Intervención multidisciplinar para la violencia doméstica (Ayuntamiento de Vila-real, homologado por el IVASP).
- Intervención de los servicios públicos en la atención a las agresiones a menores y mujeres, impartido por el Plan de Formación Continúa, homologado por el IVASP.
- Actuaciones de la Policía Local en delitos contra la mujer, impartido por el IVASP.
- Violencia doméstica, impartido por el IVASP.
- Curso práctico de intervención en el ámbito local contra la violencia hacia las mujeres, realizado por la Federación Española de Municipios y Provincias y el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

La estadística del servicio se refleja en la siguiente tabla:

CONCEPTO	1998	1999	2000	2001	2002	2003	TOTAL
SERVICIOS							
Atenciones telefónicas	101	149	125	187	113	123	798
Mujeres atendidas	70	132	155	100	68	80	605
Menores atendidos	30	28	36	37	26	24	181
Hombres atendidos						21	21
Informes	52	72	64	75	43	24	330
Órdenes judiciales	3	9	23	14	16	17	82
Acompañamientos y protecciones	35	41	44	45	23	35	223
DILIGENCIAS							
Por GAMM	33	72	73	60	45	54	337
Colaboración CNP (SAF)	9	10	5	1	0	1	26
Notas interarnas	52	49	59	50	57	57	324
MOTIVO DENUNCIAS							
Lesiones	1	24	28	8	4	2	67
Amenazas	10			15	16	20	61
Maltrato físico	4	39	31	17	6	14	111
Maltrato psíquico	14			1	1	2	18
Maltrato físico/psíquico	2			6	3	7	18

Abandono menor			7	7	6	5	25
Mendicidad					3	1	4
Ampliación de diligencias	2			2	0	3	7
Régimen de visitas/alimentos						3	3
Otros	4	9	7	5	6	3	34
DETENCIONES	3	1	8	6	6	6	30

8.3.2. Vila-real

La Policía Local de Vila-real, desde febrero de 2000, cuenta con el servicio denominado “Grupo de Atención a las Víctimas del Maltrato” (GAVIM) formado por funcionarios de las Concejalías de Policía Local, Servicios Sociales y de la Mujer.

El servicio está compuesto por 7 policías locales, una educadora social y una Agente de Igualdad. La dirección del equipo corre a cargo de un Inspector de la Policía Local y la Jefa Técnica de los Servicios Sociales. Las dependencias están ubicadas en una oficina sita en la Casa de la Dona, en la Plaza de San Pascual.

El horario de atención al público es de lunes a viernes de 9:15 a 15:15 horas. La educadora social atiende al público y, cuando es necesario, lo hace conjuntamente con el Policía de turno en la oficina, que permanece en ella los mismos días de la semana de 11’00 a 13’00 horas. Cuentan con un servicio de asistencia policial a la víctima en caso de emergencia por agresiones o acompañamiento para su protección las 24 horas. Un/a Agente del GAVIM se encuentra siempre de guardia.

Las actuaciones están protocolizadas y coordinadas con los restantes recursos existentes. En materia de formación los funcionarios han participado en diferentes charlas y conferencias entre las que destacan:

- Curso de “Intervención Multidisciplinar para la Violencia Doméstica”, dirigido a Policías Locales, educadores y Trabajadores Sociales (2000)
- Conferencia “Violencia de género y derecho penal”, con la participación de Jueces y Fiscales de la Audiencia Provincial de Castellón (2002)
- Seminario sobre “Violencia Doméstica” en la Escuela de Criminología de Cataluña (2002)
- Diferentes seminarios organizados por el Centro Reina Sofía (años 2002 y 2003)

Durante el año 2003, el GAVIM ha atendido un total de 95 casos de violencia doméstica que, comparándolos con los 71 del año anterior, supone un incremento del 25%. Del total de casos, han sido presentadas 27 denuncias y en las restantes atenciones la afectada no ha optado por la puesta en conocimiento ante la autoridad judicial de la infracción. Del número total de denuncias, 25 fueron presentadas por la propia interesada y, en dos ocasiones, actuaron de oficio los propios integrantes del Grupo.

Otras prestaciones dispensadas a las víctimas han sido el acompañamiento, tanto médico como al que hasta ahora había sido su domicilio para recoger sus pertenencias

cuando aquellas decide abandonarlo y su protección mientras ello se produce. También han sido tramitadas, a instancia del interesado, las peticiones dirigidas al Juzgado de salida y alejamiento o alejamiento del agresor.

9. LA OPINIÓN DE LAS ASOCIACIONES DE MUJERES

En la última fase de elaboración del presente informe, hemos tomado contacto con diversas asociaciones de mujeres que trabajan en distintos ámbitos (jurídico, social, etc.) del fenómeno de la violencia doméstica, colaborando con las víctimas y prestándoles asesoramiento y apoyo. En concreto, nos hemos entrevistado con representantes de las asociaciones “Lucentum”, “Tyrius”, Asociación de Mujeres Juristas “Themis”, “Foro contra la Violencia de Género” (Alicante), “Organización de Mujeres Abogadas” (Alicante), “Causas Unidas”, “Fundación Isonomía” y con la Secretaría de la Mujer de Comisiones Obreras. En otros casos, las asociaciones con las que hemos tomado contacto han declinado la entrevista por entender que, al compartir los criterios de la mayoría de las asociaciones con la que ya nos habíamos entrevistado, dicha entrevista no era necesaria, corroborando la opinión ya manifestada por las otras asociaciones.

La amplia mayoría de las asociaciones tienen una visión muy crítica de la situación, que se resume en los siguientes aspectos que vamos a relatar a continuación.

Casi todas coincidían en la carencia de un centro específico de larga estancia (mínimo dieciocho meses), en la Comunidad Valenciana, destinado a la concreta problemática (psicológica) de las víctimas y con un programa de recuperación de las mismas. Nos señalaban cómo la situación de una gran parte de las mujeres víctimas de la violencia de género no es tanto –o al menos no de forma principal– la propia o derivada de un problema de naturaleza social (marginación, exclusión, etc.) como de destrucción psicológica subsiguiente a los malos tratos y, por tanto, es absolutamente imprescindible la puesta en marcha y de programas específicamente destinados a su recuperación psicológica. Cualquier otro programa de inserción social o laboral que pretenda tener éxito, debe de resolver, antes que nada, esa situación psicológica. Según nos relataban las asociaciones, en la mayoría de los centros en los que se atiende a mujeres, los programas que se despliegan (cuando se despliegan y cuando se les puede denominar “programas” y no meras actividades) van destinados al conocimiento de tareas domésticas, tales como limpieza o cocina, a la creación de hábitos de conducta de higiene o aseo personal, o al cuidado de niños, pero no a su recuperación psicológica, con lo cual, la situación de angustia, de dependencia psicológica del maltratador, de desamparo, no se erradica y, en tal contexto, el riesgo de fracaso o de regreso con el maltratador es elevado. Y si así es en relación con las mujeres, mucho más en relación con los niños/as, hijos/as de las mujeres maltratadas, víctimas también de toda la situación de maltrato sufrida por la madre o, incluso, en ocasiones, víctimas directas del maltrato, con los que tampoco se trabaja en esa vertiente que ellos tienen de víctimas y de afectación psicológica y con quienes no se ponen en marcha, tampoco, programas de asistencia psicológica, ni siquiera de la naturaleza más elemental. Esta carencia es definida como dramática por parte de las asociaciones, que ponen de relieve que, por regla general, ni siquiera hay personal especializado para cuidar y tratar a los niños ni espacios adecuados en los centros para el esparcimiento de éstos.

Relacionado con lo anterior, es la gran mezcla de situaciones que llegan hasta las casas y centros de acogida. En opinión de las asociaciones, las “casas” siguen conservando su naturaleza, digamos, histórica, de casas de acogida para mujeres en situaciones de

riesgo o exclusión social, contando con personal nada o muy escasamente especializado, que siguen considerando que a esas mujeres lo que hay es que enseñarlas a cocinar, limpiar, barrer, tener hábitos de higiene personal, con ellas y con sus hijos, siendo la función de tales centros más de acogida de mujeres “descarriadas” o socialmente desorientadas (mujer maltratada es igual a mujer socialmente marginada, parece ser la filosofía), que centros especializados de atención a víctimas de cualquier extracción social y/o económica, de cualquier nivel intelectual, cultural, etc., que han sido objeto de un proceso sistemático, y dilatado en el tiempo, de anulación personal y emocional, hasta el extremo, cuyas consecuencias, fundamentalmente, de orden psicológico, son muy graves y muy específicas. El hecho de que el personal no esté especializado, sobre todo en el caso de mujeres más afectadas psicológicamente por el maltrato, plantea enormes problemas de relación y convivencia, entre las mujeres y las trabajadoras, e, incluso, muchos problemas de estrés para las propias trabajadoras, que se ven, con suma facilidad, superadas por la situación, lo que acaba por desencadenar enfrentamientos con las mujeres. Las mujeres no se sienten atendidas ni protegidas por dichas trabajadoras, sino todo lo contrario, con lo cual, se desencadena lo que ellas sienten como un nuevo proceso de agresión, porque acaban viendo en dichas trabajadoras la figura de una nueva enemiga, rígida e insensible a sus necesidades vitales y emocionales. El problema no es, por tanto, un problema de carencia de plazas –que, a veces, también–, sino sobre todo un problema de falta de formación y conocimiento de cómo tratar a las mujeres; es decir, un problema de especialización y, por tanto, de calidad de atención de los centros que cuentan con esas plazas y del personal que los atiende. En tal ambiente, es muy difícil que la mujer no acabe viviendo su estancia en el centro como una nueva situación de angustia y agresión, que les genera un nuevo conflicto emocional, por lo que, en ocasiones, prefieren volver con su agresor porque, al menos, con éste, creen controlar mejor los recursos y las claves de la relación que hagan su situación más llevadera, en su medio habitual y donde se siente menos desubicadas.

La situación de agresión la viven las usuarias personalmente, denunciando, en muchos casos, registros indebidos y frecuentes a altas horas, malos tratos verbales, falta de acompañamiento a juicios, falta de apoyo para su inserción laboral, falta de posibilidades de organización de su ocio (parece como que estuviera mal visto que estas mujeres quieran dedicar tiempo a su ocio), etc., pero también a través de sus hijos/as, porque no se les atiende como es debido, no se les ayuda a las madres en determinados aspectos de su cuidado (por ejemplo, no se hacen cargo de los niños/as para que las madres atiendan una entrevista de trabajo fuera del centro), o porque, en ocasiones, relatan que se les escatiman los medios materiales para su cuidado (sobre todo en los centros concertados con empresas). Las mujeres, conforme nos trasladan las asociaciones, están en algunas ocasiones atemorizadas y no se atreven a poner de manifiesto, a las trabajadoras o a las asociaciones que las apoyan, su malestar.

En el mejor de los casos, por tanto, las asociaciones piensan que las mujeres salen de los centros en las mismas condiciones que entraron, sin que su situación haya mejorado nada, y, en el peor, salen con su autoestima deseada y con la impresión de haber perdido la última ocasión para poder vivir con cierta seguridad.

La especialización del personal que trata y trabaja con mujeres, ya sea en los centros o residencias de acogida, ya sea en los Centros 24 Horas, es, para las asociaciones,

enormemente importante. Porque las mujeres tardan muchos años en denunciar la situación de maltrato y, cuando lo hacen, no siempre son capaces de expresarla con toda su crudeza. Los trabajadores no la perciben y, por tanto, no son capaces de darle el crédito que merecen y de poner en evidencia los patrones de conducta del maltratador y las necesidades de atención de las víctimas. Aspecto éste que sería esencial para, por ejemplo, poder informar ante la jurisdicción civil y penal. Los trabajadores y las trabajadoras de este sector deberían de contar con una formación y un reciclaje especializado, así como con un fuerte apoyo psicológico, porque los niveles de frustración y estrés son elevados.

Los Centros 24 Horas no quedan a salvo de las críticas, que se dirigen a los mismos aspectos de la calidad del trato a las mujeres por la falta de especialización del personal. Incluso, alguna de las asociaciones pone de manifiesto cómo en estos Centros, en ocasiones, se ha tratado de disuadir a las mujeres de que denunciaran y se las ha aconsejado regresar a su casa

En sentido similar, la carencia de medios y personal especializado se puede predicar también de las Policías Locales y de la Policía Autonómica, de la Policía Nacional y de la Guardia Civil, así como del personal especializado de asistencia psicológica de los Juzgados de Familia, aspectos, estos últimos, no obstante (Policía Nacional, Guardia Civil y Juzgados de Familia) que quedan fuera de las competencias del Síndic.

Además, las asociaciones denuncian falta de coordinación de los Centros 24 Horas con el resto de centros y casas de acogida y, por supuesto, falta de coordinación entre las distintas Administraciones públicas.

Finalmente, las asociaciones se quejan, en un número amplio, de la nula o mala comunicación con las Administraciones públicas, fundamentalmente, con la Conselleria de Bienestar Social, que no les suministra información sobre la situación de los centros ni las quiere escuchar como entidades expertas y colaboradoras que son y, en ocasiones, como portavoces de las quejas y demandas de las mujeres, que ellas, por sí mismas, no son capaces de expresar o canalizar.

10. CONCLUSIONES

A nuestra solicitud de información actualizada sobre listas de espera en los centros de acogida de mujeres la Jefa del Área de la Mujer de la misma Dirección General nos ha informado de que las plazas existentes son suficientes para los casos de malos tratos en cuyo caso se ponen a disposición de la víctima todos los centros de la red. También nos indica el número de ingresos por tal causa ha descendido desde la implantación de las ordenes de alejamiento.

Cuestión distinta es la relativa a causas de exclusión que requieren un estudio más detenido y no tienen el mismo carácter de urgencia que en el maltrato. Aún así, a 2 de diciembre de 2004 no había ningún caso pendiente en Castellón y Valencia y había 5 expedientes en Alicante en estudio por posibles adicciones y enfermedades mentales, causas de exclusión según la Orden de 17 de febrero de 2003.

Por lo demás, la ocupación plena de las plazas solamente se ha producido en algún momento concreto derivado de la desarticulación de redes de tráfico de blancas.

Entre los meses de enero y octubre de 2004, 436 mujeres han ingresado en los centros específicos. Este dato debe relativizarse teniendo en cuenta que algunas de ellas han ingresado en centros por traslado desde otros. El examen de la encuesta relativa a cada una de las mujeres se resume por centros y, a diferencia de los datos de 2003 extraídos de las memorias correspondientes y por tanto consolidados, son estimativos, pero dan una instantánea cierta del perfil de mujeres usuarias.

Las causas principales de ingreso son el maltrato y la exclusión social por razón de inmigración irregular, seguida de prostitución, toxicomanía, alcoholismo, enfermedad mental y desestructuración familiar.

La vía de ingreso principal son los Centros Mujer 24h y las Direcciones Territoriales de Bienestar Social a quienes llegan desde los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado y los servicios sociales generales.

Se trata de mujeres de entre 18 y 40 años, mayoritariamente solteras o separadas. Las españolas son superadas ligeramente por las extranjeras, prácticamente todas ellas extracomunitarias irregulares o en proceso de regularización. En cuanto a sus países de origen destacan, sobre los demás, Marruecos y Rumania, y tras ellos Argelia, Argentina, Ecuador, Bolivia, Hungría, Bulgaria, Lituana y Brasil.

El nivel de estudios mayoritario entre ellas es el primario. No tienen profesión o, si la tienen, están en desempleo. Carecen de recursos económicos propios y de vivienda propia.

Otra característica que se da en casi todas ellas es la de que son madres de, generalmente, dos hijos pequeños (de meses hasta cinco años) que les acompañan durante el periodo de residencia.

Los tiempos de estancia en los centros varían desde días hasta máximos de año y medio, pero sí debemos establecer una media la fijamos en cuatro meses.

Por último, en cuanto a las causas de baja en los centros predominan las bajas voluntarias y las debidas a la consecución de autonomía, seguidas de la convivencia con familiares o amigos y el regreso con el maltratador.

Durante la estancia en los centros se presta, según el período de estancia y las necesidades de cada mujer, orientación y actuación en los ámbitos judicial, policial, psicológico, sanitario, laboral, socio-familiar y educativo, tanto para aquellas como para los menores que las acompañan.

A continuación referimos de modo particularizado nuestras conclusiones.

10.1. Los Centros Mujer 24 Horas

El desarrollo de un sistema de atención telefónica y presencial que cubre la atención social, psicológica y jurídica y las no menos importantes de información y de seguridad a través del sistema de protección de tele alarma, está en línea con las recomendaciones internacionales. Su carácter externo, confidencial y permanente, y la buena evolución experimentada desde su creación en 1996, permiten, sin lugar a dudas, estimar como un importante avance la creación de estas estructuras.

No obstante lo anterior, tras las visitas, entrevistas y examen de la documentación, creemos que sí es necesario profundizar en algunos aspectos que, estimamos, son susceptibles de mejora:

- La primera cuestión radica en dotar de normativa propia a este tipo de recurso especializado para fijar unos requisitos mínimos y dotarlo de estabilidad.
- La segunda radica en los medios materiales. Si bien la ubicación de los tres centros es óptima y las instalaciones del Centro de Valencia son excelentes, las instalaciones de Alicante (reseñadas en el apartado correspondiente del presente informe) presentan espacio escaso y condiciones no muy adecuadas para la prestación del servicio. En el caso de Castellón, como igualmente se reseña en su lugar correspondiente, aunque las instalaciones son buenas, lo cierto es que el espacio es un poco reducido y precisaría de ampliación.
- La tercera radica en los medios humanos. En los tres centros, el propio personal valoró como suficiente la dotación. Creemos, sin embargo, que hay que insistir en tres aspectos del servicio que pueden dar lugar a necesidades de aumento de las plantillas. El primer aspecto es el referente a la necesidad de potenciar los programas de terapia psicológica, de naturaleza ambulatoria, cuando así lo aconseje la situación y no sea imprescindible un programa de recuperación de naturaleza residencial; el segundo, la necesidad de potenciar los servicios de inserción laboral de las usuarias; el tercero, la necesidad de dotar a los centros de un servicio de atención psicológica a la infancia. Respecto al último, si bien

se deriva a los servicios sociales (especializados o generales), estimamos que la situación de violencia ejercida sobre el núcleo familiar es diferente a la situación de violencia padecida por el menor exclusivamente (particularmente en los casos en que es necesaria la intervención de los centros de acogida en los que hemos observado problemáticas que engloban la totalidad del núcleo, en ocasiones bastante numeroso, que exceden las posibilidades de los profesionales que trabajan en dichos recursos y que, indudablemente, se prolongan a fases posteriores a la salida) por lo que, a nuestro juicio, es necesaria una adaptación a las necesidades particulares de los menores.

- La cuarta radica en una mejor coordinación de estos centros con la red de recursos de la Conselleria de Bienestar Social que facilite a la usuaria que lo precise, el recurso residencial adecuado a su situación y una mejor comunicación, a este fin, con las asociaciones de mujeres que trabajan en este ámbito y tienen conocimientos y experiencia sobrada.
- La quinta radica en la red de servicios de telealarma. Este aspecto será desarrollado en epígrafe separado.

10.2. La red de servicios de tele alarma

El sistema de protección de tele alarma fue implantado en el Centro Mujer 24 Horas en diciembre de 2002. El número de aparatos disponibles ha aumentado hasta un total actual de 63. Conscientes de la importancia de este servicio para la seguridad de las usuarias, solicitamos información complementaria a la ya expuesta en el apartado correspondiente del presente informe relativa a los efectos generados en las beneficiarias, objeto de estudio actual por la Dirección General de la Mujer, con el fin de obtener los datos más recientes. Reseñamos, seguidamente, la contestación que recibimos, al estimar notable su interés:

“En las entrevistas tanto iniciales como de seguimiento que se realizaron con las beneficiarias del sistema de protección, se observó que durante el uso del dispositivo las mujeres presentaban una serie de mejorías en su estado de bienestar tanto físico como psicológico. Las mismas decían sentirse menos ansiosas, el miedo parecía ser menor y el dispositivo, como verbalizaban algunas mujeres, les ofrecía la seguridad necesaria para reanudar las actividades cotidianas que dejaron de realizar en el pasado por miedo a ser agredidas o increpadas por su agresor.

Por este motivo, se vio la necesidad de llevar a cabo una evaluación más minuciosa y objetiva del estado de bienestar de las mujeres antes, durante y a la finalización del uso del sistema de protección de telealarma. El objetivo del mismo era conocer en qué medida estas mujeres mejoraban, en su estado físico y psicológico y si el dispositivo de telealarma poseía una responsabilidad directa y/o indirecta en dicha mejoría. Para ello, se creó un cuestionario como instrumento de medida que se pasó a las beneficiarias, antes, durante y después de la posesión del dispositivo de telealarma.

En dicho instrumento, la mujer en una escala de 0 a 4: 0 (ausente), 1 (intensidad leve), 2 (intensidad media), 3 (intensidad fuerte) y 4 (intensidad máxima), escogía la respuesta más cercana a su estado actual.

Las áreas que se midieron con este formato de respuesta fueron las siguientes: Ansiedad, Apatía, Trastornos del sueño, Dificultad de concentración y Cansancio físico. Tanto en ansiedad como en apatía se preguntó por las causas personales que daban a sus puntuaciones, tanto si éstas eran elevadas como si habían disminuido de la evaluación anterior con el objetivo de detectar las variables que estaban influyendo en su estado de ánimo.

Por otro lado, el miedo a desarrollar actividades cotidianas por temor a ser agredidas o increpadas por el agresor se midió en una escala de 0 a 10, entendiendo 0 como ausencia de temor y 10 como el máximo miedo sentido. La sensación de seguridad actual también se midió con esta misma escala, de 0 a 10 tanto durante como después del uso del dispositivo de telealarma.

Por último, para saber si el dispositivo les ofrecía seguridad, y por tanto era en parte responsable del aumento de la sensación de seguridad que las mujeres decían sentir, se creó el ítem siguiente: “grado de responsabilidad que el dispositivo tenía en la seguridad percibida”. Las alternativas de respuesta eran cuatro: nada, poca, bastante o mucha responsabilidad del dispositivo en dicha sensación de seguridad.

Los datos obtenidos no son concluyentes todavía debido a que la muestra no ha sido elevada y a que algunas de las mujeres no pudieron ser evaluadas durante todo el proceso al no realizarse este estudio desde comienzos del 2003.

Sin embargo, en la actualidad, se continúa llevando a cabo el estudio sobre el estado de bienestar de las mujeres beneficiarias del sistema de telealarma, pudiendo disponer en un futuro próximo de unas conclusiones más significativas y de mayor objetividad de las que ahora se perfilan.

Si que parece observarse una mejora en el estado físico y psicológico en el que se encuentran las mujeres durante la utilización del dispositivo y a la finalización del mismo. Se aprecia que las puntuaciones referentes a ansiedad, apatía, trastornos del sueño, dificultad de concentración, cansancio físico y miedo antes de poseer el dispositivo de telealarma son elevadas, siendo de intensidad menor durante la utilización del mismo y prácticamente inexistentes al darse de baja. Los descensos más evidentes se refieren a ansiedad y miedo a realizar actividades cotidianas por miedo a ser agredidas o increpadas por el agresor, las cuales tienen una tendencia a la baja muy pronunciada.

Son diversas las causas que las mujeres han dado para explicar su alta ansiedad. De todas ellas destacan por su frecuencia: el miedo a ser agredidas por sus agresores y el miedo a ser increpadas por los mismos.

Por el contrario, las razones que nos han dado cuando su ansiedad era baja o inferior a la anterior ocasión en la que se evaluó eran entre otras, la sensación de no creerse por el momento en situación de peligro, no sentir miedo a ser agredidas así como llevar un tiempo sin sufrir ningún tipo de incidente con el agresor.

Las causas a sus sentimientos de apatía elevados también se evaluaron, encontrándose entre las respuestas registradas más frecuentes, la impotencia que decían sentir las mujeres ante su situación problema. Cuando sus puntuaciones eran bajas en apatía, destacaba entre otras como razón fundamental el hecho de sentirse optimistas ante el futuro.

En lo que respecta a la sensación de seguridad todo parece indicar que ésta aumenta durante la posesión del dispositivo del sistema de telealarma, acercándose a la intensidad máxima cuando se dan de baja según refieren las mujeres entrevistadas.

Por otro lado, de todas las mujeres evaluadas hasta la fecha no ha habido ninguna de ellas que considere que el sistema de protección no les ofrece ningún tipo de seguridad, apreciando un alto porcentaje de beneficiarias que era el sistema de protección el responsable del aumento en la seguridad que ellas habían llegado a alcanzar.

Sería arriesgado concluir a la vista de los resultados obtenidos, que el estado de bienestar de las beneficiarias del sistema de protección de telealarma mejora considerablemente a consecuencia de la utilización del mismo. Si bien, todo parece indicar que existe una tendencia a la mejoría de las mismas.

Es por ello, por lo que habría que cuantificar el progreso que comienza apreciarse a la vista de este primer análisis de la situación de una forma más detenida, así como analizar las variables que están influyendo en el mismo. Se hipotetiza que entre las mismas podría encontrarse la disposición del dispositivo de telealarma, tal y como se aprecia en la sensación de seguridad que dicen ofrecerles, así como la disminución de la sensación de miedo a la hora de realizar actividades cotidianas”.

Por consiguiente, la experiencia durante los años 2002, 2003 y 2004 con estas 49 mujeres que han podido disfrutar del dispositivo de telealarma ha sido satisfactoria. En primer lugar, por el hecho de tratarse de un dispositivo de seguridad y protección para la mujer en caso de agresión y en segundo lugar, por los efectos positivos que a la vista de estos primeros datos parece poseer en el bienestar de las mujeres víctimas de violencia doméstica de la comunidad valenciana tal y como se perfila en el estudio que se está

llevando a cabo desde el Centro Mujer 24 Horas y que se desarrollará con posterioridad con conclusiones más específicas de las que aquí se refieren.

Hemos observado y reseñado en el epígrafe correspondiente del presente informe, la tendencia de los Ayuntamientos, en uso de la autonomía municipal e indudablemente en aras a proporcionar el mayor bienestar a su ciudadanía, de crear sistemas de telealarma paralelos, como servicios a prestar por la Policía Local.

Estimamos que la creación de servicios paralelos no es la mejor solución, en la medida en que dispersa los recursos, diversifica las prácticas, impiden la obtención de datos globales, dificulta las evaluaciones y genera la existencia de dispositivos de diferente calidad, según los casos. El dispositivo del que dispone la Dirección General de la Mujer, cuyas características están descritas en el presente informe, es óptimo y razonablemente debería integrar una red unificada. La ampliación de la red supone, sin duda, mayor dotación de medios personales (operadoras) y materiales.

Dentro del área de actuación del ámbito policial del Plan de Medidas del Gobierno Valenciano para combatir la Violencia que se ejerce contra las Mujeres (2001-2004) se reseña, como medida de actuación, el establecer sistemas de protección a las víctimas de violencia doméstica, a través del sistema de telealarmas conectadas con las Fuerzas de Seguridad del Estado, Policía Autonómica y Local, así como otras medidas de autoprotección para las víctimas adaptadas a sus especiales circunstancias.

Los organismos responsables de llevar a cabo la medida son la Dirección General de la Mujer (Conselleria de Bienestar Social), la Delegación de Gobierno en la Comunidad Autónoma, la Dirección General de Interior (Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas) y la Federación Valenciana de Municipios y Provincias (FVMP).

La importancia de la creación de esta red, su carácter unificado y la necesidad de coordinación entre todas las Administraciones implicadas a fin de dotarla de los adecuados medios personales y materiales no precisa, a nuestro juicio, de mayores explicaciones.

10.3. Los centros especializados para mujeres en situación de riesgo social

La primera conclusión que se debe de extraer, y en este punto compartimos la demanda de las asociaciones de mujeres, es la carencia de un centro específico de recuperación psicológica de víctimas de malos tratos en la Comunidad Valenciana; víctimas de cualquier extracción social y/o económica y de cualquier nivel intelectual, cultural, etc. Uno sólo, probablemente, sería suficiente, pero tendría que ser específico, es decir, sin las características generalistas, en cuanto al tratamiento de problemáticas de las mujeres, que tienen los centros existentes. En muchas ocasiones, la mujer maltratada no es una persona a la que, simplemente, hay que acoger, proteger y ayudar, apartándola de la fuente de su problema, que es el maltratador. El maltrato siempre provoca secuelas de naturaleza psicológica que pueden variar entre la ansiedad crónica o la depresión por desesperanza, hasta la cuadros psicopatológicos como el síndrome de estrés postraumático. En este síndrome, la mujer tiene pesadillas constantes y pensamientos

interferentes protagonizados por su agresor, y se encuentra dominada por una respuesta de alarma desajustada que la hace hipersensible al entorno. La situación de destrucción psicológica en la que muchas de estas mujeres quedan requiere, pues, de una recuperación, en un centro especializado, de larga estancia, que permita desarrollar, con la atención de personal experto, los programas de recuperación que, en la actualidad, se están llevando adelante con éxito en algunos lugares. Programas que deben incluir la determinación del daño presente en la personalidad de la víctima y la posibilidad de trascendencia al futuro de ese daño y la determinación y aplicación de los medios idóneos para subsanar ese daño; la asistencia y el tratamiento a la víctima para su recuperación física, psicológica y social; la orientación a la víctima y a la familia para superar la situación de tensión que se hubiese producido; la orientación y asistencia a la víctima con relación a los aspectos laborales, educacionales y sociales, en los casos en que la situación delictiva haya afectado esas áreas; y, finalmente, todas aquellas tareas que contribuyan a la recuperación de la víctima. Ese centro tendría que convivir con la red existente, que recoge el problema de los malos tratos y otros problemas sociales añadidos, antecedentes o contemporáneos a la situación de maltrato, pero que no tienen las condiciones de permanencia para la recuperación de las víctimas cuando la situación psicológica de la mujer lo exija.

Por lo que se refiere, en concreto, a los centros existentes, las plazas, según los cálculos realizados por nuestra propia investigación, destinadas a casas de acogida para mujeres en situación de emergencia (un centro) ascendían a 6 para mujeres y 6 para menores. Las plazas destinadas a centros de acogida (diez centros) ascienden a un total de 90 para mujeres y 113 para menores. Las plazas destinadas a viviendas tuteladas (nueve centros) ascienden a un total de 51 y 48. Hay que tener en cuenta que algunos centros utilizan las plazas indistintamente para mujeres y para menores, lo que hace que el cálculo anterior se relativice en un reducido número al alza en lo concerniente a las plazas destinadas a mujeres.

La población femenina comprendida entre 18 y 64 años, según los datos suministrados por el padrón de 1 de enero de 2002 asciende a 1.407.722 mujeres. Por los datos referenciados, serían necesarias entre 140 y 141 plazas para cumplir la Recomendación del Comité de Ministros del Consejo de Europa nº 2 (90). Si nuestros datos son correctos, se cuenta con más de 147 (entre propias y concertadas).

No obstante ser un dato positivo, debe relativizarse en la medida en que las plazas no lo son sólo para los casos de violencia sino que comprenden, además, otros problemas sociales de los que posteriormente hablaremos. Lo importante, a nuestro juicio, ha sido comprobar, por el testimonio directo de los/las profesionales, que las situaciones de colapso de la red que se han padecido, en el momento actual, están bajo control y que el número de plazas parece suficiente para atender a las demandas ordinarias, sin perjuicio de que, puntualmente, pueda existir alguna situación en que las circunstancias expresadas puedan sufrir alteraciones y sin perjuicio del problema de la ausencia del centro específico al que antes nos hemos referido. A pesar de lo anterior, es de reseñar que las recomendaciones internacionales expresan esta ratio *como mínimo*, por lo que es necesario seguir ampliando la red a fin de adaptarla a la creciente demanda.

En el siguiente cuadro se expresa el progresivo aumento de este tipo de recursos de alojamiento en el ámbito nacional, lo que permite el análisis comparativo de la evolución de nuestra Comunidad Autónoma con las restantes.

EVOLUCIÓN DE LOS RECURSOS DE ACOGIDA EN EL CONJUNTO NACIONAL							
ADMINISTRACIONES	1997	1998	1999	2000	2001	USUARIAS/OS (2001)	POBLACIÓN GLOBAL
ADMINISTRACIÓN GENERAL	4	5	5	4	7	306	40.847.371
ANDALUCÍA	15	36	47	48	49	526	7.357.558
ARAGÓN	2	2	2	3	3	43	1.204.215
ASTURIAS	6	6	8	6	6	104	1.062.998
BALEARES	3	3	10	7	10	136	841.669
CANARIAS	8	10	18	18	20	484	1.694.477
CANTABRIA	1	1	3	6	3	40	535.131
CASTILLA-LA MANCHA	7	7	8	8	11	206	1.760.516
CASTILLA Y LEÓN	21	22	23	24	25	216	2.456.474
CATALUÑA	7	7	13	24	18	68	6.343.110
EXTREMADURA	2	3	4	5	6	33	1.058.503
GALICIA	14	16	17	19	19	183	2.695.880
MADRID	10	10	11	12	13	1.079	5.423.384
MURCIA	4	5	5	5	7	93	1.197.646
NAVARRA	3	4	2	2	2	28	555.829
PAÍS VASCO	42	43	42	42	38	250	2.082.587
LA RIOJA	2	2	2	2	2	26	276.702
C. VALENCIANA	6	7	20	18	18	271	4.162.776
CEUTA	1	1	2	1	2	27	71.505
MELILLA	1	1	1	1	1	14	66.411
TOTAL	159	191	243	255	260	4.133	

Fuentes: Instituto de la Mujer (2002): Memoria de Actuaciones contra la violencia doméstica realizadas por la Administración General del Estado y las Comunidades Autónomas en el año 2001.
Instituto Nacional de Estadística: Cifras de población del Censo 2001

En términos generales, la ubicación de los centros es satisfactoria. Sólo dos de ellos presentaron quejas sobre este apartado. Uno porque el barrio, inicialmente adecuado, había experimentado un progresivo deterioro; el otro porque el barrio no era muy seguro. Las usuarias ratificaron estas demandas pero ninguna manifestó haber tenido incidentes desagradables por motivos de seguridad o de dificultades de comunicación con el centro urbano, limitando las cuestiones a las salidas a partir de determinadas horas. De los restantes recursos analizados, 12 estaban ubicados en núcleo urbano y céntricos y 6 se encontraban en barrios normalizados.

En cuanto a la situación material de los centros, en términos generales es aceptable. En algunos casos, referenciados en la parte correspondiente del presente informe, hemos encontrado algunas deficiencias particularmente centradas en defectos consistentes en pequeñas grietas (sin alteración funcional de la estructura), falta de decoración, mobiliario obsoleto o deteriorado (particularmente en cocinas y baños) y falta de espacio para el desempeño de la función de los profesionales. Hemos de reseñar dos aspectos de importancia: la situación de hacinamiento por exceso de plazas con relación a las circunstancias de la vivienda en uno de los centros (Vivienda tutelada G) y las dificultades de adaptación a barreras arquitectónicas que presentan los centros de acogida D y G y las viviendas D (pendiente de solución por traslado, según nos informó la responsable del centro), H e I.

En cuanto a los problemas de personal, destacar que las mayores quejas radican en la necesidad de realización de turnos por las educadoras que cubran las 24 horas del día, lo que, según refieren, dificulta la actuación por áreas concretas. Parece razonable realizar un estudio más amplio sobre las necesidades de ajuste de personal a la vista de lo expuesto. También es objeto de queja, en las viviendas tuteladas, el requisito de la permanencia de personal en la vivienda durante el período nocturno (la orden exige que la jornada laboral coincida con la estancia de las usuarias en la vivienda) debido a que supone un incremento notable de la plantilla y del coste, estimando las profesionales que nunca ha sido necesario debido a que el recurso está pensado para personas que tienen un perfil de autonomía más elevado y que, además, ya no se encuentran ante una situación acusada de riesgo personal (lo que exigiría otro recurso más adecuado a su situación).

En cuanto a la participación de las Organizaciones No Gubernamentales en la gestión de las plazas, 11 centros son gestionados por ONGs, 4 por empresas, 4 por religiosas o instituto religioso secular y 1 por personal contratado por el propio Ayuntamiento titular. Las ONGs están vinculadas a organizaciones de mujer o que desarrollan, con carácter general, actividad en el campo de los servicios sociales.

Hemos de reseñar, igualmente, el problema de la homogeneidad. En principio, la importancia de la correcta distribución territorial de los recursos en las distintas provincias cobra menos relevancia dado que los imperativos de seguridad que prevalecen en este tipo de centros hacen que, en un buen número de ocasiones, los ingresos se realicen en zonas alejadas del núcleo de convivencia habitual de la usuaria. Sin embargo, creemos que sí es necesario incidir en dos problemas. El primero es el que se enfrentan las Direcciones Territoriales de Bienestar Social por la carencia de recursos para atender a problemáticas sociales propias de la mujer que, veremos, revisten una cierta especialidad (es el caso de las menores tuteladas en estado de gestación o con hijos pequeños; una de las provincias carece de este tipo de recursos, obligando al ingreso en las restantes). El segundo el derivado de la existencia de un solo centro de emergencia en la Comunidad (de difícil comprensión, desde un punto de vista exclusivamente social, pero con amplia tradición en materia de maltrato debido a la necesidad de un período de reflexión motivado por las dudas de la propia mujer o a la necesidad de un breve plazo hasta que la orden de protección se tramita y despliega su eficacia y que, en ocasiones, ha dado lugar a ingresos en pensiones u hoteles por la

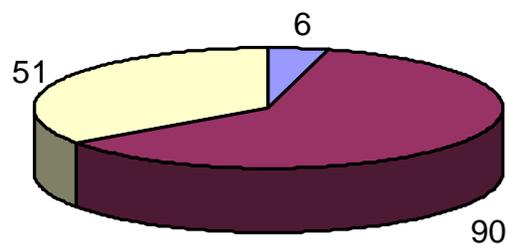
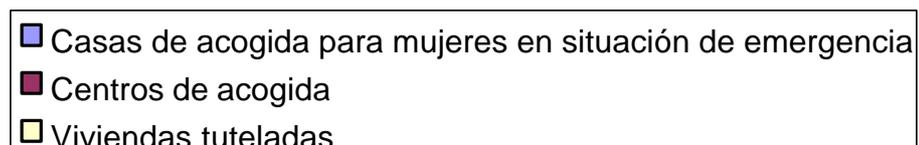
inmediatez del caso, establecimientos que estimamos no adecuados a esta problemática).

Finalmente, se debe de llamar la atención sobre los problemas de descoordinación entre Administraciones, que han originado que un importante recurso, la Casa de Acogida para Mujeres en situación de Emergencia, haya permanecido sin dar servicio desde el mes de febrero de 2005 y así continúa al cierre del presente Informe (mayo 2005). Teniendo en cuenta que es un recurso único en toda la Comunidad Valenciana, que Ayuntamiento y Diputación no hayan podido hacer el tránsito de la titularidad de una a la otra sin merma del servicio para las mujeres, es una situación que, desde el punto de vista de la garantía de los derechos de las mujeres, es muy grave.

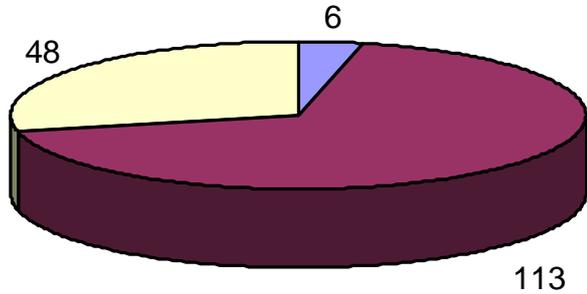
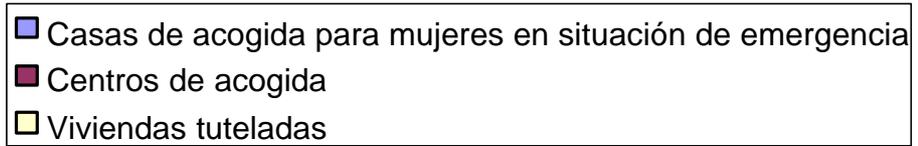
10.4. Calidad

En nuestro esquema de trabajo, nos hemos planteado la necesidad de desarrollar una serie de etapas:

- La primera de ellas consiste en verificar si existen recursos de estas características que cumplan unos mínimos. Esto puede parecer elemental si no fuera porque muchos sectores de servicios sociales carecen de respuesta plasmada en recursos concretos. En nuestro caso, en principio, existe una red de recursos coordinada y que cumple con los mínimos internacionales. En el año 2003 fueron atendidas en Centros de Servicios Sociales Especializados Mujer, 380 mujeres y 375 menores, siendo el coste económico de su mantenimiento 2.907.550 euros. En los dos gráficos siguientes podemos observar el número de plazas agrupado por las tres modalidades del recurso. El primero hace referencia al número de plazas para mujeres y el segundo a las de menores.

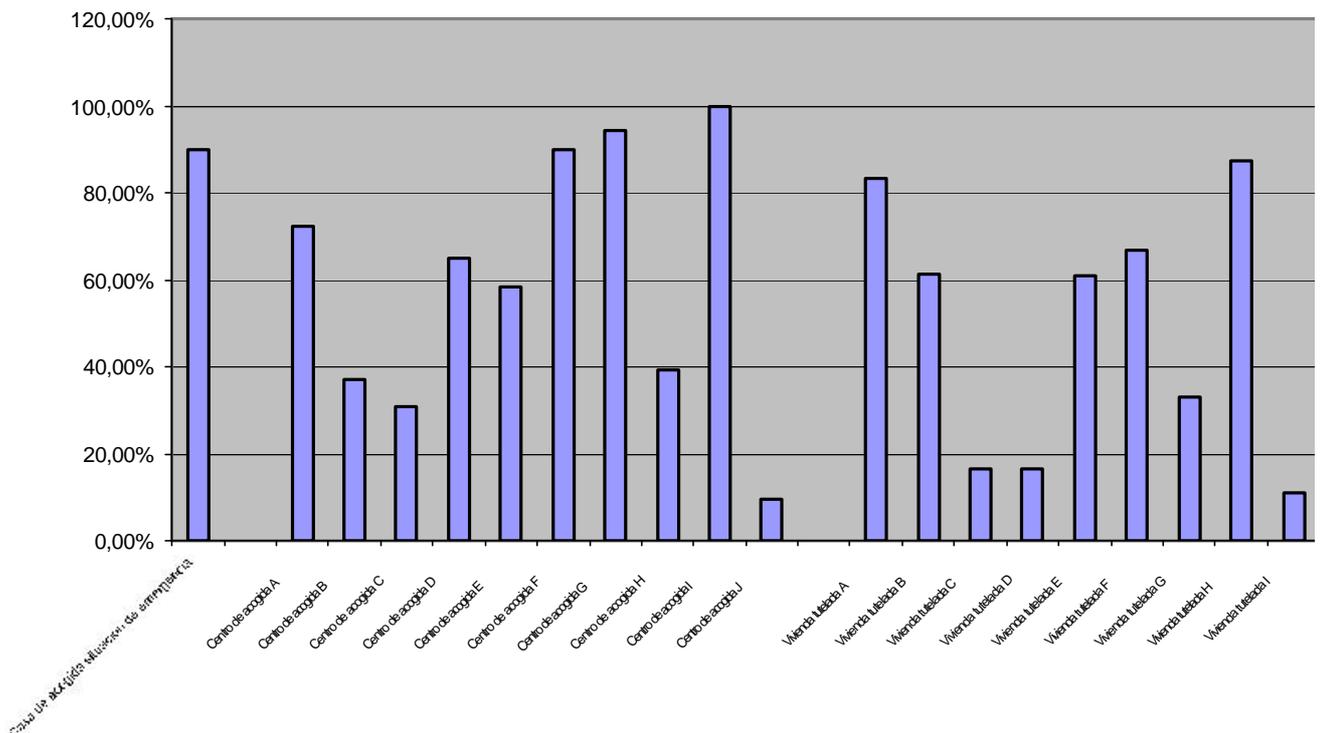


Plazas para mujeres en centros mujer



Plazas para menores en centros mujer

- La segunda etapa es comprobar si los recursos son lo que dicen ser. En principio se trata de centros especializados en mujer, pero no son centros exclusivamente destinados a atender situaciones de maltrato, por lo que pueden considerarse que tienen una tipología mixta, si bien claramente orientada a la atención de este último problema emergente. Esto, por otro lado, es conforme con la definición de los servicios sociales especializados de la mujer que realiza el artículo 24 de la Ley 5/1997, de 25 de junio, de la Generalitat Valenciana, por la que se regula el Sistema de Servicios Sociales en el Ámbito de la Comunidad Valenciana, que establece que “se proporcionará la atención necesaria a aquellas mujeres que se encuentren en situación de riesgo por malos tratos, carencia de apoyo familiar, ausencia de recursos personales u otras circunstancias”, si bien recordamos, una vez más, la ausencia de un centro específico en la Comunidad, que entendemos necesario. En el gráfico siguiente se expresa el porcentaje de ingresos por causa de malos tratos (año 2003) en cada uno de los recursos analizados.



Porcentaje de ingresos por causa de violencia contra la mujer en los distintos recursos

- La tercera etapa resulta de la comprobación de si dichas instituciones son seguras. Junto a los elementos de seguridad estructural, contra incendios, higiene de los alimentos, etc., en este recurso cobra especial incidencia el factor del anonimato. En términos generales puede estimarse que los diferentes centros disponen de medidas de seguridad (video portero, puertas blindadas, etc.); sin embargo, unos pocos han perdido el anonimato, aunque ello no es la tónica general. Las razones de ello son diversas, junto con el tiempo de existencia del recurso se ha producido también la imprudencia de algunas usuarias. En un caso, lamentablemente, con ocasión de incidencias surgidas en el interior de la casa, desde organismos oficiales se ha dado publicidad de la ubicación, permitiéndose el acceso a la prensa y fotografías del interior del centro.
- La cuarta etapa es la evaluación de la calidad de los centros, cuyo análisis y problemática vamos a examinar seguidamente.

La preocupación por la gestión de la calidad es fruto del siglo XX donde, con la implantación de los procesos de división y especialización del trabajo, las industrias comenzaron a seleccionar entre los productos aptos y defectuosos (inspección), a actuar sobre el proceso de fabricación para conseguir la uniformidad utilizando técnicas de muestreo estadístico, a aplicar estos criterios a las restantes áreas de las empresas (proyecto, compras, asistencia al cliente, etc.) y, finalmente, con el concepto de “calidad total”, a diseñar una estrategia de gestión en la cual todos los miembros de la empresa se comprometieran y participasen en la mejora continua.

Estos conceptos se extenderán a todo tipo de organizaciones y no sólo a los productos, sino también a los servicios. El Estado se preocupará también del problema de la calidad primero como cliente potencial pero también como suministrador de servicios: los “servicios públicos”. Particularmente en la década de los 90, surgen en el ámbito internacional las denominadas cartas de servicios como compromiso sobre estándares de servicio y calidad en su prestación.

En España, siguiendo esta tendencia, se aprobó el Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio, por el que se regulan las cartas de servicios y los premios a la calidad en la Administración General del Estado (BOE de 10 de agosto de 1999) y, en la Administración Autonómica, el Decreto 27/1997, de 6 de marzo, por el que se regulan las cartas de servicios, los sistemas de evaluación de la calidad y los premios anuales a la excelencia y calidad del servicio público en la Comunidad de Madrid, que fue la primera norma de estas características.

El problema de la calidad se hace patente en determinados sectores, como la sanidad y la educación, pero también interesa al ámbito de los servicios sociales, al que llega de forma más tardía y va introduciéndose antes en algunos tipos de centros que en otros (particularmente en las Residencias de Tercera Edad). En el ámbito autonómico destaca la labor del *Institut Català de l'Assistència i Serveis Socials de Catalunya* que ha venido realizando una labor de implantación y promoción de la cultura de la calidad en su marco territorial. Frente a modelos más globales, han optado por los sistemas de

indicadores y, junto a ellos, la realización de encuestas de satisfacción a usuarios/as y familiares. Las baterías de indicadores (que pueden ser de diferentes tipos: de estructura, proceso o resultado) no responden a una visión global del conjunto de servicios. Escogen algunos aspectos que se consideran más sensibles en el proceso de mejora o que se pueden conseguir más fácilmente. Los indicadores se determinan por consenso a partir de un grupo de trabajo en el que están presentes la administración, los proveedores y los técnicos. Cada indicador se compone de una descripción, una fórmula de cálculo y un nivel determinado de cumplimiento mínimo. La evaluación la realiza una entidad ajena e independiente. Se han realizado así diferentes baterías de indicadores en centros como los de Residencias de Tercera Edad (1998), Residencias de disminuidos físicos (1999), Centros de desarrollo infantil y atención precoz (2000) o Entidades tutelares (2002).

En nuestra Comunidad Autónoma, conforme al artículo 69 de la Ley 5/1997, de 25 de junio, de la Generalitat Valenciana, por la que se regula el Sistema de Servicios Sociales en el Ámbito de la Comunidad, corresponde a la Consellería competente en materia de Servicios Sociales la función inspectora de las entidades, centros y servicios de Servicios Sociales, ya sean públicos o privados, con el fin de verificar el cumplimiento de la normativa de aplicación y, en lo que nos atañe, proporcionar una información correcta sobre la calidad de los Servicios Sociales que se prestan en el territorio de la Comunidad Valenciana.

En desarrollo de lo anterior, se dictó el Decreto 90/2002, de 30 de mayo, del Gobierno Valenciano, sobre control de la calidad de los centros y servicios de acción social y entidades evaluadoras de la misma, en la Comunidad Valenciana. El Decreto señala que el control tendrá por objeto establecer y verificar si las actividades del centro o servicio y las medidas planificadas se llevan a la práctica de manera eficaz y son las adecuadas para alcanzar los objetivos que marca la normativa, tanto desde el punto de vista de la calidad de los servicios como de la atención de los usuarios.

La implantación de la evaluación de naturaleza obligatoria, no obstante, será efectiva conforme a las condiciones establecidas en la disposición transitoria del Decreto que exige que se hayan aprobado los indicadores o parámetros específicos de la correspondiente clase de centro o servicio. Las normas que aprueben tales indicadores podrán fijar un calendario de implantación de aquellos, atendiendo a las circunstancias que concurren en cada caso.

En el momento actual, no están aprobados tales indicadores o parámetros. La Dirección General de la Mujer nos confirmó que está prevista su realización.

A la hora de evaluar la actividad de un servicio se suelen utilizar datos cuantitativos (numéricos y objetivos) y cualitativos (subjetivos pero que aportan una gran cantidad de información sobre la forma de funcionamiento). En el momento de realizar las visitas a los centros, las estadísticas del año 2003 no presentaban la homogeneidad que permita el contraste y adecuado registro de datos. Sin embargo, es justo evidenciar que este tipo de recursos estaba siendo objeto de revisión y de nueva normativa este mismo año, con anterioridad a la fecha de comienzo de nuestra investigación y que, antes de iniciarla, por la propia Dirección General de la Mujer ya se había procedido a emitir las

correspondientes circulares con objeto de dotarse de un sistema estadístico preciso, de conformidad con el artículo 40 de la Orden de 22 de diciembre de 2003, de la Conselleria de Bienestar Social, sobre Funcionamiento General de los Centros Especializados para Mujeres en Situación de Riesgo. En cualquier caso, en los apartados correspondientes, hemos procurado dar una información suficiente mediante el análisis de las memorias de los centros respectivos y, en el epígrafe anterior, mediante un resumen.

El análisis de la calidad se puede realizar mediante encuestas realizadas a las usuarias y a las/los profesionales o mediante la comprobación de estándares mínimos que, por medio de indicadores sirvan para su valoración. Ante la ausencia de estos criterios establecidos de forma normativa, hemos introducido una batería de preguntas inspirada en los indicadores suministrados por el organismo catalán ya mencionado (con algunas variaciones y de manera mucho más informal), que agrupa los indicadores por las siguientes áreas:

- Área 1: atención a la mujer y a los menores
- Área 2: relaciones y derechos de los usuarios
- Área 3: relaciones con otros recursos
- Área 4: organización

Nuestro objetivo ha sido proporcionar una visión de conjunto determinando el alcance pero no pretender una medición matemática. En términos generales, los diferentes centros han respondido de forma desigual a las cuestiones formuladas. Hemos realizado un sencillo cuadro en el que los espacios en blanco recogen aquellos procesos o actividades cuya ausencia hemos detectado. Es de reseñar que, en algunos casos, a la pregunta formulada se ha dado una respuesta afirmativa por el centro concreto pero, en ocasiones, no se concreta de la forma solicitada o la respuesta indica que no responde a los parámetros que nosotros hemos considerado, por lo que no han sido incluidas en el cuadro.

Finalmente, es necesario consignar que los indicadores que hemos utilizado no son obligatorios para los centros (los mismos, antes de establecerse normativamente para cualquier tipo de recurso, precisan de una definición que generalmente se realiza por consenso y de un período de implantación) y que la valoración entraña necesariamente una cierta dosis de subjetivismo. Nuestro propósito ha sido simplemente de servirnos de un mecanismo de orientación por comparación con otros recursos de otra comunidad, sin que sea posible extrapolar conclusiones definitivas sobre la calidad última de estos servicios.

Por otro lado, también sería injusto no consignar que la propia Administración está realizando esfuerzos, algunos ya reseñados, tanto normativos como presupuestarios para la mejora continua los servicios. En este sentido, como ejemplos, la Dirección General de la Mujer ha creado un programa vacacional dirigido a las mujeres acogidas en la red de la que se beneficiaron 89 mujeres en 2001 (y 104 menores), 67 en 2002 (y 92 menores) y 70 en 2003 (y 80 menores) y una Circular de procedimiento a seguir desde el ingreso de una mujer y sus hijas/os menores en los centros de servicios sociales

especializados mujer, permanencia y salida de 25 de mayo de 2004, que incluye una amplia documentación para el adecuado cumplimiento de cada uno de los pasos.

En la página siguiente consignamos el cuadro mencionado, sin perjuicio que en posteriores epígrafes se analicen aspectos determinados que guardan relación con los problemas generales de calidad.

10.5. Las exclusiones

En su forma originaria, las casas de acogida que se crearon en el Reino Unido de los años 70 se abrieron a todas las mujeres maltratadas que lo requiriesen sin distinción. Sin embargo, la práctica en los diferentes países ha dado lugar a la elaboración de una serie de criterios de admisión.

Es de reseñar que la problemática de los malos tratos se presenta, en ocasiones, con otras asociadas. Tales son:

1. Alcoholismo y drogadicción
2. Ejercicio de la prostitución
3. Cuadros psiquiátricos
4. Intentos de suicidio recientes
5. Enfermedades contagiosas
6. Malos tratos de la madre hacia los niños
7. Mujeres menores de edad no emancipadas
8. Personas indocumentadas
9. Inmigrantes en situación irregular
10. Expulsión de otros refugios por incumplimiento de acuerdos expresos
11. Hijos varones mayores de una cierta edad

El artículo 6 de la Orden de 17 de febrero, de la Conselleria de Bienestar Social, sobre condiciones y requisitos para la autorización de los Centros Especializados para mujeres en situación de riesgo social incluye aquellas situaciones que requieran otros tratamientos específicos distintos al requerido por el maltrato doméstico o abandono familiar, tales como alcoholismo, drogadicción, cuadros psiquiátricos graves, o aquellas mujeres que dispongan de otro tipo de recursos específicos por su edad o situación.

Habría que sumar a los anteriores las derivadas de las normas generales sobre salud pública.

Queremos destacar que, conforme al Decreto 91/2002, de 30 de mayo, del Gobierno Valenciano, sobre Registro de los Titulares de Actividades de Acción Social, y de Registro y Autorización de funcionamiento de los Servicios y Centros de Acción Social, en la Comunidad Valenciana (disposición adicional quinta), cuando las circunstancias lo aconsejen, el conseller de Bienestar Social, mediante resolución motivada e informe previo de las direcciones generales afectadas y de la inspección de servicios sociales, podrá autorizar centros o servicios de tipología mixta por razón de sus usuarios, siempre que el proyecto terapéutico o educativo sea adecuado para cada grupo de usuarios y compatible entre todos ellos. Reseñar que están excluidos de la aplicación del Decreto los centros o servicios en el ámbito de las drogodependencias u otros trastornos adictivos, que se rigen por su normativa específica (Texto refundido de la Ley sobre Drogodependencias y otros Trastornos Adictivos y Decreto del Gobierno Valenciano 124/2001, de 10 de julio sobre Registro y Acreditación de Centros y Servicios de Atención y Prevención de las Drogodependencias y otros Trastornos Adictivos en la

Comunidad Valenciana, fundamentalmente, cuyo mantenimiento y fomento corresponde a la Conselleria de Sanidad).

Carecemos de datos generales sobre la incidencia de la problemática de **mujeres toxicómanas** con hijos o gestantes y de la intervención en materia de Unidades de Deshabitación Residencial y de Viviendas Tuteladas descritas en el citado Decreto 124/2001. Sólo contamos con los datos que nos han referido algunas profesionales implicadas en esta problemática específica que nos han manifestado que el problema también existe en la Comunidad Valenciana. Parece necesario realizar un estudio sobre su alcance y la posible coordinación con la Dirección General de Drogodependencias de la Conselleria de Sanidad.

De lo que sí tenemos constancia es del reducido número de plazas en materia de viviendas tuteladas para **mujeres con enfermedad mental**. En el Informe sobre la “Situación de las personas que padecen enfermedades mentales y de sus familias”, elaborado en el año 2003, dimos cuenta de la existencia de tan solo 21 plazas en la totalidad de la Comunidad Valenciana. A la dificultad de acceso se unen otras problemáticas conexas con los centros específicos para mujeres, como son el maltrato y la situación de gestación o de hijos pequeños y escasos recursos sociales.

La ausencia de recursos de esta naturaleza ha dado lugar a la presión sobre los centros especializados para mujeres en situación de riesgo social, dando lugar a ingresos que, desde un punto de vista normativo, estarían excluidos y motivando problemas en el funcionamiento general de los centros.

Resulta, por ello, que determinados colectivos que presentan especial vulnerabilidad y multiplicidad de factores de exclusión son los que, precisamente, quedan fuera del sistema. Ni que decir tiene que hay que avanzar para asegurarles una prestación adecuada.

Estudiados el primero, el tercero y el cuarto de los motivos de exclusión generales, es necesario analizar el segundo.

La **prostitución** ha sido, como vimos en el epígrafe inicial de este apartado, materia tradicional de los centros específicos de mujer. En la actualidad siguen produciéndose ingresos por varias razones, fundamentalmente por la violencia ejercida por los proxenetas o por la protección ante la existencia de redes de trata de blancas. Lo anterior genera dos tipos de problemas: el primero, por cuestión de seguridad, en cuanto que su encaje radicaría en muchos casos en los supuestos previstos en la Ley Orgánica 19/1994, de 23 de diciembre, de Protección a Testigos y Peritos en causas criminales; el segundo, por razón del diferente trabajo a realizar respecto al del colectivo de mujeres afectadas por la denominada “violencia doméstica”. Es de destacar que el objetivo de inserción de este colectivo no ha dejado de ser objeto de atención pública, prueba de ello es el Convenio de colaboración entre la Generalitat Valenciana, a través de la Conselleria de Bienestar Social, la Administración General del Estado, a través de la Delegación del Gobierno en la Comunidad Valenciana, el Ayuntamiento de Valencia y Cáritas Diocesana de Valencia, para llevar a cabo un programa integral de atención a las

personas que ejercen la prostitución en las calles de la ciudad de Valencia de 22 de marzo de 2004 (DOGV nº 4770 de 8/06/2004).

Respecto al séptimo de los motivos, **menores de edad no emancipadas**, sí que encontramos en los centros menores en estado de gestación o con hijos pequeños, tuteladas por la Conselleria. A diferencia del colectivo de violencia doméstica, el tipo de ingresos participa de unas características diferenciadas, tanto por la naturaleza de los mismos (con un cierto aspecto de involuntariedad derivado del propio ejercicio de la tutela), como por la duración más prolongada de los internamientos y por sus fines que, junto a los deberes propios de la tutela de los menores del artículo 269 del Código Civil, suma la de asistencia en el ejercicio de la patria potestad al menor no emancipado, prevista en el artículo 157 del texto legal anteriormente citado.

En cuanto a los hijos varones mayores de una cierta edad (generalmente más de quince años), sí que hemos encontrado que esta causa (no escrita) es valorada por los diferentes centros. Ahora bien, con un gran margen de flexibilidad, teniendo en cuenta todas las circunstancias concurrentes, no de forma estricta y rígida.

En cuanto a las **expulsiones**, la Orden de 22 de diciembre de 2003, tantas veces mencionada, regula el régimen disciplinario en sus artículos 17 y siguientes. Importante es subrayar que uno de los elementos que dan lugar a expulsión es la reiterada actuación, voluntaria, contraria a la finalidad, objetivos, normas y convivencia por las que se rige el centro. La sanción de expulsión ha sido aplicada por los centros, aunque en escasas ocasiones y, según nos han manifestado, se han intentado agotar todas las vías posibles en los casos en que ha sido necesario. Las infracciones muy graves (las consignadas en el artículo 18, letra “c” y pueden dar lugar a la sanción de expulsión) son las siguientes:

- Reiteración de faltas graves (comisión de dos o más de la misma naturaleza durante el mismo período de estancia en el centro)
- No asistir al trabajo o curso de formación, sin causa justificada.
- Traficar o consumir cualquier tipo de sustancia tóxica (estupefacientes, fármacos, alcohol y/u otro tipo de droga). Así como la introducción en el centro de cualquier otra sustancia perjudicial para la salud de las residentes y/o sus hijos.
- El robo de objetos y bienes del Centro, compañeras o trabajadoras.
- Cometer acciones violentas dentro o fuera del centro.
- Introducir en el centro armas u objetos peligrosos.
- Poner en peligro la seguridad de otras personas.
- Causar lesiones físicas a otras personas.
- Maltratar verbal y/o físicamente a los menores.
- Alterar el orden instigando a las demás a participar.
- No acudir a asistencia sanitaria cuando desde el Centro se recomienda.
- Realizar cualquier otra acción tipificada de delito en las Leyes o transgredir de forma grave las normas de convivencia.

Los recursos deben ser flexibles para poder adaptarse a las diversas necesidades que puedan surgir, pero ello no debe ir en perjuicio de una cierta especialización en determinadas áreas en función de la demanda. Por otro lado, su pluralidad permite atender a la diversidad de las usuarias mediante la elección de la solución más adecuada a sus características personales. La capacidad de adaptación de los centros permitirá que las posibles causas de conflictividad disminuyan.

Finalmente, el **problema de la inmigración irregular** es uno de los emergentes en la Comunidad Valenciana. La propia Dirección General de la Mujer realizó un estudio interno sobre la población inmigrante en los centros residenciales. El número total de inmigrantes atendidas ascendió en el año 2003 a 269 que, junto a los/las 192 menores que les acompañaban, suponía un total de 461 usuarias/os.

De las anteriormente reseñadas, en situación regular se encontraban 61, en trámite 74, y no regularizadas 134. En el caso de los/las menores se encontraban en situación regular 68, en trámite 37 y en situación irregular 87.

Por nacionalidades, Rumania ocupó el primer puesto con 62 usuarias, seguida de Marruecos (39), Ecuador (37) Bulgaria (22), Colombia (22) y Nigeria (13).

Una de las recomendaciones generales, consignada expresamente en la Recomendación Rec (2002) 5 del Comité de Ministros del Consejo de Europa a los Estados Miembros sobre la protección de la mujer contra la violencia (nº 24) establece expresamente la necesidad de asegurar que todos los servicios y soluciones legales estén disponibles para las víctimas de violencia doméstica inmigrantes si lo solicitan.

Creemos que se está cumpliendo lo previsto en la Recomendación. Ahora bien, ello no significa que no existan problemas. La existencia de una antinomia entre la legislación sobre derechos y libertades de los extranjeros en España (Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, objeto de varias modificaciones entre las cuales la más reciente ha sido la derivada de la Ley Orgánica 11/2003, de 20 de noviembre) y la de protección social surge aquí en el caso de la inmigración irregular. La diferencia de trato radica en la imposibilidad de un grupo de usuarias de acceder a los recursos que disponen las restantes.

Por otro lado, las necesidades específicas de las inmigrantes de aprendizaje de la lengua y adaptación a la cultura y costumbres locales, hace necesaria la existencia de recursos especializados.

A nuestro entender, uno de los problemas fundamentales radica en la dificultad de normalizar las situaciones, lo que da lugar a una prolongada estancia en recursos no destinados especialmente a esa función, cuando en gran parte de las ocasiones no existe situación de maltrato o la intervención en este ámbito puede considerarse terminada. Al margen de la constatada actuación de la Dirección General de la Mujer en la búsqueda de ONGs especializadas en la materia, sería de plantear la existencia de recursos puente para estas problemáticas en materia de Servicios Sociales, con objeto de evitar el colapso de los servicios por problemáticas a las que no están especialmente dirigidos.

10.6. La formación de las profesionales

Todas las recomendaciones insisten en la necesidad de la adecuada formación de las/los profesionales que intervienen en los todos los recursos referentes a la violencia contra las mujeres.

PERSONAL	CEm	CASAS DE ACOGIDA										VIVIENDAS TUTELADAS								
	CEm	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	a	b	c	d	e	f	g	h	i
Directora o Coordinadora	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1			1
Psicóloga		1	1	1		1	1	1	1	1	1				1	1	1	1	1	1
Trabajadora Social		1	1	1		1	1	1	6	1	1		2	1	1	1	2	1	1	1
Educadora	5	5	3	5	1	5	5	6			6	3	1	2	2	5		4	5	2
Auxiliares o monitoras					4					4						1				
Monitora infantil	1																			
Cocinera		1	1	1					1	1										
Auxiliares de servicio		4						3	4											
Coordinador de material						1														
Auxiliar de mantenimiento		1				2		1												
Administrativa											1									
Intendente de hogar																	1			
Letrada		1																1	1	
Puericultora									1											

- **Casa de acogida para mujeres en situación de emergencia**

Requerimientos mínimos legales: 1 directora, 1 trabajadora social, 5 educadoras, preferentemente Trabajadoras Sociales, Educadoras Sociales, Pedagogas y Educadoras infantiles.

Personal existente en el centro y titulación:

- 1 coordinadora, titulada en Trabajo Social y Sociología con especialidad en Psicología social.
- 5 educadoras. 4 de ellas son trabajadoras sociales y una de ellas es técnica en intervención social.
- 1 monitora infantil. Es diplomada en Magisterio, especialidad Educación Infantil.

- **Centros de acogida**

Requerimientos mínimos legales: 1 directora, 1 psicóloga, 1 trabajadora social, 5 educadoras, preferentemente Trabajadoras Sociales, Educadoras Sociales, Pedagogas y Educadoras infantiles.

Personal existentes en los centros y titulación:

- Centro de acogida A
 - 1 Directora.
 - 1 Psicóloga.
 - 1 Trabajadora social.
 - 5 Educadoras.
 - 1 Cocinera.
 - 4 auxiliares de servicio.
 - 1 Auxiliar de mantenimiento.
 - El centro, además, cuenta con un asesor legal externo.

- Centro de acogida B
 - 1 Directora, que realiza funciones de educadora y puericultora.
 - 1 Psicóloga.
 - 1 Trabajadora social.
 - 3 Educadoras. Una hace las funciones de administrativa, otra de secretaria (perito mercantil) y la última tiene titulación en trabajo social.
 - 1 Cocinera.

- Centro de acogida C
 - 1 Directora, diplomada en Magisterio.
 - 1 Psicóloga.
 - 1 Trabajadora social.
 - 5 Educadoras a jornada completa. Una es diplomada en Magisterio, otra en Pedagogía, otra es técnica en inadaptación social y otra es diplomada en Trabajo Social.
 - 1 Cocinera.

- Centro de acogida D
 - 1 Directora, licenciada en Psicología.
 - 1 Educadora a tiempo parcial.
 - 4 Auxiliares, no cuentan con titulación específica.

- Centro de acogida E
 - 1 Director, finalizando la licenciatura en Psicología.
 - 1 Psicóloga.
 - 1 Trabajadora Social.
 - 5 Educadores a jornada completa, 2 titulados en Trabajo Social y 3 en Psicología.
 - 2 personas de Personal de mantenimiento y servicios.

- 1 Coordinador de material.
- Centro de acogida F
 - 1 Directora, diplomada en Magisterio.
 - 1 Psicóloga.
 - 1 Trabajadora Social.
 - 5 Educadoras, tituladas en trabajo social o en psicología.
- Centro de acogida G
 - 1 Directora.
 - 1 Psicóloga.
 - 1 Trabajadora Social.
 - 6 Educadoras a jornada completa.
 - 3 Auxiliares de servicio.
 - 1 Auxiliar de mantenimiento.
- Centro de acogida H
 - 1 Directora, licenciada en Psicología.
 - 1 Psicóloga.
 - 1 Puericultora.
 - 6 Educadoras a jornada completa, de las cuales 5 son trabajadoras sociales y 1 es diplomada en Magisterio.
 - 1 Cocinera.
 - 4 Auxiliares de servicio.
- Centro de acogida I
 - 1 Directora, licenciada en Psicología.
 - 1 Psicóloga.
 - 1 Trabajadora social.
 - 4 Monitoras, una con titulación en psicología, otra en pedagogía, otra en trabajo social y otra sin titulación específica.
 - 1 Cocinera.
- Centro de acogida J
 - 1 Directora.
 - 1 Psicóloga.
 - 1 Trabajador social.
 - 5 Educadoras a jornada completa. Respecto a la formación de profesionales educadoras, cuatro de las educadoras se han formado durante estos dos últimos años, 2 de ellas cursaron y acabaron el año pasado su formación como Técnico Superior en Integración Social. Una cursa Educación Infantil y otra Integración Social. Todas habrán finalizado sus estudios a principios de 2005.
 - 1 Educadora.

- 1 Administrativa.

- **Vivienda tutelada:**

Requerimientos mínimos legales: 2 educadoras (la orden no especifica titulación).

- Vivienda tutelada A
 - 1 Directora, licenciada en Derecho.
 - 3 Educadoras, 2 con la titulación de trabajo social y una en Psicología.
- Vivienda tutelada B
 - 1 Psicóloga-Directora, Master clínica.
 - 2 Trabajadoras sociales.
 - 1 Educadora, gobernanta (carné de manipuladora de alimentos y Monitora de ocio y tiempo libre)
- Vivienda tutelada C
 - 1 Trabajadora social.
 - 2 Educadoras, con titulación de Psicóloga y Pedagogía.
- Vivienda tutelada D
 - Directora, graduada social.
 - Trabajadora social.
 - 2 Educadoras, una Graduada social y Puericultora, otra auxiliar de clínica.
 - Psicóloga
- Vivienda tutelada E
 - 1 Directora, titulada en psicología.
 - 1 Trabajadora social.
 - 5 Educadoras, 2 con la titulación de Psicología, otra licenciada en Ciencias de la educación, otra Trabajadora social y otra con FP rama sanitaria.
 - Además cuenta con prestación de servicios de una psicóloga y de una letrada.
- Vivienda tutelada F
 - 1 Directora, titulada en Magisterio.
 - 2 Trabajadoras Sociales.
 - 1 intendente de hogar, con carné de manipulador de alimentos, a jornada completa.
 - 1 Psicóloga.
- Vivienda tutelada G
 - 1 Trabajadora social.

- 1 Psicóloga.
 - 1 Letrada.
 - 4 Educadoras.
- Vivienda tutelada H
 - 1 Trabajadora social.
 - 1 Psicóloga.
 - 5 Educadoras.
 - También cuentan con servicios de asesoramiento letrado.
 - Vivienda tutelada I
 - 1 Coordinadora.
 - 1 Trabajadora social.
 - 1 Psicóloga.
 - 2 Educadoras.

Como ya hemos indicado, la normativa vigente recoge una serie de requisitos formales, en cuanto a la titulación de los/las profesionales de los centros, pero siempre en términos generales. También, en términos generales, al margen de la titulación, las diferentes profesionales se han procurado una formación especializada, bien a través de su propia organización (empresa, ONG, Congregación religiosa), bien por iniciativa propia. Si bien es de destacar que algunos de los equipos están bien consolidados, debido a su amplia trayectoria laboral en este campo, otros, sin embargo, han comenzado recientemente, contando con titulación y experiencia en otros ámbitos.

La impresión que desde el Síndic se ha extraído, en este concreto aspecto de la atención institucional, es que el problema de la especialización de los/las profesionales que en él trabajan no está bien orientado desde la Administración, bien porque no se han desplegado programas de formación suficiente, bien porque los que se han llevado a cabo no se han cuidado en sus contenidos. Parece, por tanto, que no se le ha dado a la formación de profesionales la importancia que merece y, sin embargo, desde la Institución se entiende que este es, quizás, uno de los problemas más importantes a resolver. La mujer maltratada, como ya hemos dicho líneas más arriba, no es, simplemente, una persona a la que hay que acoger, proteger y ayudar, apartándola de la fuente de su problema, que es el maltratador. El maltrato siempre provoca secuelas de naturaleza psicológica peculiar, que varía de unas mujeres a otras, estando presente, en muchas ocasiones, una respuesta de alarma desajustada que hace que la mujer sea hipersensible al entorno. Esa hipersensibilidad al entorno le exige al personal que trabaja en su recuperación psicológica y asistencia unas aptitudes, una preparación y una formación que van mucho más allá que lo que el mero voluntarismo personal le puede aportar. No entender bien este aspecto termina por ser fuente de muchos conflictos entre el personal y las mujeres y termina por hacer fracasar el intento de recuperación y asistencia de la mujer. La Administración, o bien no hace lo suficiente por la formación de los/las profesionales, o bien no diseña bien sus programas, porque, a tales efectos, no es suficiente la exigencia de una mera titulación formal, sino que se requiere de una preparación previa, de una formación continua y de un reciclaje muy específico. Entre otras razones, para evitar la propia desmoralización del personal y que

éste se vea desbordado por la situación, como sucede en muchas ocasiones. Los programas de recuperación de víctimas, en el contexto de un personal no debidamente preparado, o no existen o son inadecuados. Ha de tenerse en cuenta que recuperar a una víctima de maltrato es una tarea difícil y muy laboriosa que requiere, la determinación del daño presente en la personalidad de la víctima y la posibilidad de trascendencia al futuro de ese daño y la determinación y aplicación de los medios idóneos para subsanar ese daño; la asistencia y el tratamiento a la víctima para su recuperación física, psicológica y social; la orientación a la víctima y a la familia para superar la situación de tensión que se hubiese producido; la orientación y asistencia a la víctima con relación a los aspectos laborales, educacionales y sociales, en los casos en que la situación delictiva haya afectado éstas áreas; y, finalmente, todas aquéllas tareas que contribuyan a la recuperación de la víctima. Falta, pues, una mayor sensibilización, por parte de la Administración, acerca de la gravedad y naturaleza del problema del maltrato a la hora de atender y, sobre todo, recuperar a las víctimas.

En definitiva, si con frecuencia las mujeres sufren, como consecuencia de la situación de maltrato, una severa desestructuración de su personalidad, se requiere un programa de recuperación integral y un método de intervención adecuado en el que han de ser expertos/as los/las profesionales que lo apliquen. De lo contrario, no se podrá obtener el resultado que se persigue. Pero, además, la falta de esas herramientas de conocimiento para tratar a las víctimas sólo puede provocar deserciones, conflictos e, incluso, enfrentamientos entre las víctimas y entre éstas y los/las profesionales o educadores/as. Estos programas y esta formación deberán atender, además, allí donde proceda, a la diversidad de problemáticas (cultural, lingüística, etc.) que la pertenencia de la mujer a determinadas minorías (por ejemplo, mujeres inmigrantes) puede plantear.

Es, por otra parte, fundamental, que los/las profesionales compartan las diferentes experiencias en el marco de un proceso continuado de formación. Hemos comprobado la existencia de formas de trabajo diferenciadas. En particular, hay grandes divergencias en cuanto a la participación de los varones en los equipos de trabajo (hoy bastante escasa) y la participación del voluntariado (muy importante en algunos de los recursos). La perspectiva práctica, el intercambio de experiencias y opiniones, el análisis de las perspectivas en las formas de trabajo del personal funcionario y no funcionario son aspectos que creemos dignos de consideración. Sugerimos, por ello, la conveniencia de planes específicos de formación de profesionales y la convocatoria anual de jornadas impulsadas por la propia Conselleria en las que intervengan todos los profesionales del ramo con objeto de propiciar este intercambio de experiencias, sugerencia que ha tenido amplia acogida entre las/los profesionales entrevistadas/os. Tampoco estaría de más, en este terreno, que la Administración escuchara y se valiera de la experiencia que algunas de las asociaciones de mujeres le pueden aportar, como se prevé, por otra parte, en el Área VIII, Violencia de Género, del Plan de Igualdad de Oportunidades entre Hombres y Mujeres, PIO 2001-2004, de la Generalitat Valenciana.

10.7. Atención a las/los menores

Desde los estudios más tempranos en esta materia se observan las necesidades de los menores que acompañan a las mujeres víctimas de violencia a las casas de acogida. Así,

MacLeod (1987), en un estudio realizado en Canadá, relataba que alrededor del 70% de todas las mujeres víctimas de maltrato que precisaban la casa de acogida tenían hijos/as menores que las acompañaban y alrededor del 17% acuden con tres niños/as o más. Este dato es observable también en los datos obtenidos tras nuestra investigación.

Los/las niños/as presentan una serie de problemas emocionales y de conducta que requieren atención inmediata. A ello se suma, en muchas ocasiones, las propias dificultades de la madre cuidadora para su atención, derivadas de la propia situación como víctima y su repercusión en los planos emocional y material.

Incluso, en los numerosos casos en los que el/la menor no es objeto directo de la violencia, la atención es necesaria. A lo estresante que supone ya de por sí una situación de crisis familiar (ruptura de la convivencia, procesos judiciales en los que tienen intervención, etc.), se unen otros factores propios de la situación de maltrato, como los aspectos de imitación del/la menor de los patrones de conducta de los adultos (aprendizaje de la violencia como sistema de solución de conflictos en las relaciones humanas), la existencia de un clima familiar hostil, el temor, la falta disponibilidad de las personas que tienen a cargo su cuidado por el funcionamiento irregular del núcleo familiar, etc.

Todo ello deriva en la existencia de situaciones emocionales o conductas anómalas que se reflejan incluso en el plano físico (trastornos del sueño, de la alimentación, tic nerviosos, etc.). Los/las menores alojados en las casas de acogida son susceptibles de experimentar, además, una completa ruptura de sus sistemas de soporte social (escuela, grupo de amigos, vecindario, etc.) lo que, en muchas ocasiones, puede derivar en un enfrentamiento con la madre. El reconocimiento de las necesidades de los/las menores ha dado lugar, con carácter general, a que los servicios de casas de acogida vayan articulando servicios especializados y que estos se coordinen con los diferentes servicios relacionados, tales como los existentes en la escuela, servicios de protección de menores y servicios de salud mental infantil.

En cuanto a los servicios especializados en materia de salud mental infantil, como ya tuvimos ocasión de analizar en el informe del Síndic de Greuges sobre la “Situación de las personas que padecen enfermedades mentales y de sus familias”, nuestra situación dista mucho de ser óptima. Por otro lado, la asunción por los servicios especializados de protección de menores de estos problemas es tradicionalmente mal acogida debido a la posibilidad de revictimización de la mujer usuaria. La necesidad de un trabajo conjunto mujer/menor se hace patente.

Las recomendaciones generales, en este sentido, radican inicialmente en la consideración de los/las menores como usuarios/as de propio derecho de las casas y no sólo como meros acompañantes a los que se suministra acomodo. En segundo lugar, en la atención directa a este grupo mediante atención psicológica (tanto en el propio recurso como en su seguimiento posterior, si es necesario) y la existencia de personal directamente destinado a las funciones de soporte y atención a los menores. En tercer lugar, en el desarrollo de sistemas de colaboración adecuados con los distintos servicios especializados.

Es particularmente en el plano de la intervención psicológica donde hemos observado las mayores carencias y la necesidad de un mayor trabajo a desarrollar.

10.8. Los servicios municipales

Las Administraciones municipales son las más cercanas a la ciudadanía. Es en el barrio, en el municipio, donde se producen las agresiones y ahí es donde son más fáciles de prevenir, detectar y combatir. La intervención de los Ayuntamientos y la adecuación de sus servicios y competencias a las necesidades sociales resulta imprescindible.

Se seleccionó una muestra de 33 municipios de la Comunidad Valenciana para evaluar la intervención en este ámbito. Todos los municipios contestaron a la encuesta. Sólo 17 habían creado, de una u otra forma, servicios específicos (Alicante, Benidorm, Dénia, Elche, Mutxamel, Orihuela, Santa Pola, La Villajoyosa, Torrevieja, Valencia, Alzira, Gandía, Xàtiva, Sagunto, Paterna, Torrent, Castellón). Los Ayuntamientos de las capitales de provincia y grandes ciudades son los que más se han destacado en su desarrollo.

En términos generales, las actividades abarcan un amplio abanico. Primero, destaca la creación de Concejalías de Mujer o de Igualdad, Departamentos o Áreas de Mujer en los distintos Ayuntamientos. En segundo lugar, actividades concretas de sensibilización de la población. En tercer lugar, la creación de recursos centrados en esta problemática que abarcan funciones de asesoramiento con personal formado en diversos niveles y la formación de talleres. En último lugar, algunos municipios han asumido la gestión de centros de acogida.

Los servicios sociales están estructurados en servicios sociales generales y especializados:

- Los generales (o comunitarios) constituyen la estructura básica del sistema público, mediante la prestación de una atención integrada y polivalente dirigida a toda la población articulada a través de actuaciones preventivas, asistenciales y rehabilitadoras, en un ámbito primario. Los servicios sociales generales se prestan por equipos interdisciplinarios que cubren las diferentes áreas en centros sociales dependientes de la Administración local.
- Los especializados son aquellos que se dirigen a sectores de la población que, por sus condiciones, edad, sexo, discapacidad u otras circunstancias de carácter social, cultural o económico, requieren un tipo de atención más específica en el plano técnico y profesional. Estos servicios pueden ser gestionados por la administración de la Generalitat, por las entidades locales en su ámbito territorial y por instituciones o asociaciones promovidas por la iniciativa privada o por los propios afectados por la necesidad específica en cuestión. La Administración Local también puede ser titular de aquellos servicios sociales especializados que le correspondan por razón de su competencia territorial.

En ocasiones, los servicios que hemos analizado están incluidos como un área más de los servicios sociales generales en sus competencias de información, orientación y asesoramiento técnico previstas en el artículo 12, letra a) de la Ley 5/1997, como es el caso de Torreveija.

En otros casos, la evolución tiende hacia una especificidad propia de los servicios sociales especializados. En términos generales, hemos observado una tendencia a incrementar los servicios de atención jurídica y psicológica con escasa presencia de proyectos de inserción laboral (artículo 7.3 de la Ley 5/1997). La mayor parte de ellos son servicios que atienden a la mujer con carácter general y, dentro de los mismos, incluyen cuestiones de la denominada violencia doméstica como sería el “Servicio de Atención Jurídica a la Mujer” en Alicante, Dénia, Elche, La Villajoyosa, Alzira, Gandía, Xàtiva, Sagunto, Torrent o Castellón o los servicios que ofrece la Concejalía de la mujer en Benidorm y el Centro Municipal de Información y Orientación a la mujer de Valencia.

Sin embargo, también existen otros que son servicios exclusivos para el problema de la violencia contra la mujer como el programa desarrollado en la localidad de Alicante para seguimiento de antiguas residentes en centros especializados, el programa de apoyo psicológico a mujeres en riesgo y grupos de autoayuda de la ciudad de Valencia, el programa de atención a las mujeres maltratadas de Gandía, el Servicio de asistencia jurídica para casos de violencia doméstica de Gandía. Ayuntamientos como el de Valencia incluso anuncian la creación de un “Centro de emergencias para mujeres en riesgo”.

Hemos de destacar los denominados SEAFI's. Dichos recursos constituyen servicios especializados de intervención y atención a la familia y a la infancia. Se trata de un segundo nivel, intermedio entre los servicios sociales generales y los servicios sociales que precisan de una mayor especialización. Su regulación actual se encuentra en la Orden de 20 de noviembre de 2003 de la Consellería de Bienestar Social por la cual se regulan y convocan ayudas dirigidas al sostenimiento de los distintos programas y servicios especializados de intervención y atención a familias, menores y adopción, para el ejercicio correspondiente al año 2004 (DOGV nº 4647 de 10/12/2003). Su área de atención no es la de mujer sino la de familia e infancia dentro del Plan Integral de la Familia e Infancia de la Comunidad Valenciana (2002-2005). No obstante, dado que el objeto de estos servicios es la intervención especializada de carácter integral en núcleos familiares, existan o no menores en situación de riesgo o desamparo, que se encuentren en situación de vulnerabilidad o conflicto y que desarrollan programas específicos de apoyo a familias en cuyo seno se produce violencia, algunos Ayuntamientos manifiestan haber derivado a dichos recursos a mujeres víctimas de la denominada “violencia doméstica”. El personal de estos servicios conforma un equipo específico distinto del equipo municipal de servicios sociales de atención primaria y, según se expresa en la Orden, está formado por técnicos superiores, que deben ser psicólogos, pedagogos o psicopedagogos, y/o por técnicos medios, que deben ser diplomados universitarios en trabajo social o asistentes sociales, o educadores sociales. Los Ayuntamientos de Benidorm, Dénia, Santa Pola, Torreveija y Alzira manifestaron remitir a las usuarias a tales recursos y el municipio de Paterna señaló que estaba previsto para este año utilizar este servicio para la asistencia psicológica.

Los servicios tienen un desarrollo muy desigual y, en la mayor parte de los casos, no han presentado una estadística mínima que permita una valoración de su funcionamiento.

A nuestro juicio, lo importante es destacar que, ante la gravedad del problema de la violencia contra la mujer, están comenzando a arbitrarse diferentes soluciones en el ámbito municipal, todavía sin coordinación y sin una estructura definida que precisaría de la intervención de la Generalitat en ejercicio de las competencias previstas en el artículo 5 de la Ley 5/1997. A nuestro juicio, están apareciendo fórmulas locales de nivel intermedio entre los recursos especializados que prestan servicios externos (CM24h) y los servicios sociales generales cuya optimización, racionalización y apoyo precisa de estudio. Creemos que es deseable que se generalicen en todo el territorio, paralelamente a la coordinación con las distintas Administraciones implicadas, en particular con la Dirección General de la Mujer.

Finalmente, hemos de reseñar un problema concreto, pero que puede ocasionar graves perjuicios, cual es el sucedido en el Ayuntamiento de Alicante, que por un problema de gestión administrativa, ha permanecido cerrado el servicio de atención jurídica a la mujer durante cuatro meses. Las usuarias no deben ver mermados sus derechos por problemas de gestión que, sin duda alguna, se pueden prever, garantizando la continuidad de los servicios.

10.9. La Unidad del Cuerpo Nacional de Policía adscrita a la Comunidad Valenciana

Las funciones de esta unidad están bastante limitadas por razón competencial. No obstante, el funcionamiento en materia de protección y traslados varía según la zona en la que se produce. Hemos recibido información de los diferentes equipos de profesionales acerca de algunos retrasos en la tramitación y dificultades para la plasmación de este tipo de intervenciones. Sería deseable la realización de un estudio de efectivos para que este servicio se desarrollara con la mayor fluidez posible.

10.10. Las Policías Locales

La violencia contra las mujeres en las relaciones de pareja se diferencia de otros procesos violentos. Sus características propias pueden resumirse en las que siguen:

- Se desenvuelve en el ámbito privado, a menudo aislado de la posibilidad de intervención externa.
- Las distintas manifestaciones en que se expresa (física, psíquica y el abuso sexual).
- Las fases en que se desarrolla. El denominado “ciclo de la violencia” se desarrolla en tres fases recurrentes: La acumulación de tensión (sucesión de pequeños episodios que provocan un incremento constante de la ansiedad y de la hostilidad), el episodio agudo (donde hace explosión la violencia) y la última de

las fases, la denominada “luna de miel” que hace referencia a un resurgir de la relación con el arrepentimiento del agresor que reconoce su culpa y promete no reincidir, etapa que se va reduciendo con el transcurso del tiempo hasta desaparecer.

- Por último, la ocultación por parte de las víctimas y la anulación psicológica que merma sus facultades de reacción. Estas características, conocidas como “síndrome de la mujer maltratada” (WALKER, 1979) originan unas particularidades en el perfil de las víctimas que, en ocasiones, da lugar a que tiendan a minimizar y desestimar la extensión y gravedad de acciones anteriores y del peligro real, para ella y sus hijos, de la permanencia con el agresor (BROWNE, 1987).

Además de estos factores (en muchas ocasiones desconciertan a los profesionales particularmente por las situaciones en que se produce el retorno de la víctima con el maltratador), debe estimarse la complejidad que entraña la orden de protección prevista en la Ley 27/2003, de 31 de julio, y las sucesivas reformas penales para la tipificación penal de este tipo de hechos. Por todos estos factores, es muy útil la creación de unidades especializadas, con formación adecuada y que integre, en sus plantillas, personal femenino en la atención directa. Las recomendaciones, en este sentido, se resumen en las siguientes:

- Creación de unidades especializadas. Algunos de los Ayuntamientos encuestados sí que han creado tales unidades, pero otros muchos no disponen de tal atención especializada como Alcoy, Dénia (aunque tiene prevista su creación para la presente legislatura), Novelda, Orihuela, Santa Pola, Villena, Alzira, Gandía, Llíria, Massamagrell, Moncada, Oliva, Ontinyent, Requena, Sueca, Nules, Burriana, Segorbe, La Vall d’Uixó o Vinaròs. Es también aplicable la ya citada Recomendación nº R (90) 12, de 25 de abril de 1990, del Comité de Ministros del Consejo de Europa a los Estados Miembros, sobre los servicios e infraestructuras en las zonas rurales, que recuerda el principio fundamental de que la provisión de servicios en las zonas rurales debe estar adaptada a sus especiales características y que debe tener una calidad comparable a la de las zonas urbanas.
- Evitar la victimización secundaria, mediante la formación del personal y la adecuada coordinación con las restantes Administraciones Públicas, integrando en la atención al público personal femenino y procurando una actividad coordinada con los servicios de asesoramiento social y psicológico del respectivo municipio.
- Atender a la coordinación y homogeneización de las Policías Locales. La Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas, de conformidad con el artículo 9 de la Ley 6/1999, de 19 de abril, de Policías Locales y de Coordinación de las Policías Locales de la Comunidad Valenciana, tiene la función de la ejecución de las competencias en materia de coordinación de las Policías Locales que no supongan el ejercicio de la potestad reglamentaria y el establecimiento de los medios de supervisión necesarios para garantizar la efectividad de la coordinación. La Conselleria nos manifestó que se desarrolla a

través de la acción normativa prevista en dicha norma, mediante la realización de reuniones de trabajo con las distintas Jefaturas, tanto de la Policía Local como de los otros Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado y que se han celebrado varios cursos de formación dentro del Instituto Valenciano de Seguridad Pública (IVASP). Destacamos también la “guía práctica de recomendaciones para la actuación contra la violencia de género en el ámbito policial” recogida en el Plan de medidas del Gobierno Valenciano para combatir la violencia que se ejerce contra las mujeres (2001-2004). A nuestro juicio es necesario avanzar más y procurar un avance de la especialización en esta materia y de los sistemas de registro y protección de datos.

11. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

De conformidad con el artículo 29 nº 1 de la Ley 11/1998, de 26 de diciembre, por la que se regula esta Institución, se formulan las siguientes RECOMENDACIONES:

Sobre la creación de un centro especializado de recuperación de víctimas, a la Conselleria de Bienestar Social (Sugerencia):

Primera.- Que se valore la conveniencia de crear un centro específico de recuperación de mujeres víctimas de malos tratos en la Comunidad Valenciana, dotado con los medios materiales necesarios y el personal debidamente formado y especializado, para la aplicación de programas específicos de recuperación y atención psicológica a las mismas.

Sobre los Centros Mujer 24 horas, a la Conselleria de Bienestar Social:

Segunda.- Que, de conformidad con los artículos 5 y 34 de la Ley 5/1997, de 25 de junio, por la que se regula el Sistema de Servicios Sociales en el ámbito de la Comunidad Valenciana, se proceda a regulación de los Centros 24 horas, estableciéndose sus condiciones de funcionamiento y los mínimos de calidad y se determine la adecuada coordinación con la red de centros de asistencia a las mujeres y a los menores.

Tercera.- Que se proceda a la mejora de las condiciones materiales de los Centros 24 horas de Alicante y Castellón.

Cuarta.- Que se potencien las actividades de asistencia psicológica ambulatoria, allí donde ésta sea adecuada, y las de inserción laboral para las usuarias y las de atención psicológica a la infancia, en tales centros.

Sobre la red de servicios de tele alarma a las Consellerias de Bienestar Social y Justicia y Administraciones Públicas, y a la Federación Valenciana de Municipios y Provincias:

Quinta.- Que, en coordinación con la Delegación de Gobierno en la Comunidad Autónoma, se proceda a la potenciación y mejora del actual sistema de tele alarmas, mediante la adecuada coordinación de los estamentos implicados, de conformidad con el Plan de Medidas del Gobierno Valenciano para combatir la violencia que se ejerce contra las mujeres (2001-2004), y que se regule este servicio, con objeto de lograr la fijación de unos mínimos de funcionamiento y calidad, asegurando la cobertura en todo el territorio de la Comunidad Autónoma Valenciana.

Sobre los centros especializados para mujeres en situación de riesgo social a la Conselleria de Bienestar Social:

Sexta.- Que, con carácter general, se continúe avanzando en el desarrollo de la red de alojamiento, aumentando progresivamente el número de plazas para mujeres y menores y las condiciones materiales y de recursos humanos de los diferentes centros,

potenciándose la aplicación de programas de recuperación y asistencia psicológica en los ya existentes, en la medida en que lo permitan las condiciones de estancia, y de asistencia psicológica y cuidado de los menores, mejorando las condiciones de atención a éstos en los centros ya existentes.

Séptima.- Que se proceda al estudio y adecuación de las plantillas de personal a los problemas que presenta la necesidad de realizar turnos de 24 horas, en particular en las viviendas tuteladas.

Octava.- Que, en lo concerniente a la distribución territorial de los recursos, se proceda a dotar de una Casa de Acogida para mujeres en situación de emergencia para cada una de las diferentes provincias.

Novena.- Que, en todas las actuaciones, se extreme el celo en garantizar el anonimato de los centros, evaluando periódicamente esta circunstancia y la conveniencia de trasladar sus actividades a otra ubicación si fuera necesario.

Décima.- Que se proceda al desarrollo del Decreto 90/2002, de 30 de mayo, del Gobierno Valenciano, sobre control de la calidad de los centros y servicios de acción social y entidades evaluadoras de la misma, en la Comunidad Valenciana, mediante la aprobación de los indicadores o parámetros específicos de esta clase de centros.

Undécima.- Que se corrijan las deficiencias estructurales y de mobiliario que se recogen en la descripción de cada centro.

Sobre los casos objeto de exclusión, a las Consellerias de Sanidad y Bienestar Social:

Duodécima.- Que, en los casos de exclusión por cuadros psiquiátricos graves, alcoholismo o drogadicción, se garantice la existencia de recursos adecuados que impidan situaciones de desprotección.

Decimotercera.- Que se proceda al estudio y evaluación de necesidades de la problemática de las mujeres drogodependientes en estado de gestación o con hijos menores a fin de evitar situaciones de desprotección.

A la Conselleria de Bienestar Social y a la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas:

Decimocuarta- Que se proceda, en coordinación con la Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma, al estudio y valoración de la creación de recursos especializados para la atención de los casos de protección ante las redes de trata de blancas que garanticen tanto la seguridad personal de las afectadas como su inserción social.

A la Conselleria de Bienestar Social:

Decimoquinta- Que, garantizando que todos los servicios y soluciones legales para los problemas de violencia contra la mujer estén disponibles para las mujeres inmigrantes

que lo soliciten, de conformidad con la Rec (2002) 5 del Comité de Ministros del Consejo de Europa a los Estados Miembros sobre la protección de la mujer contra la violencia, una vez finalizada la intervención en este ámbito, se proceda paulatinamente a crear recursos destinados a la inserción social tanto para las antiguas usuarias como para aquellas mujeres en situación de necesidad que lo precisen.

Sobre el empleo, vivienda, ayudas sociales y guarderías a la Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo:

Decimosexta.- Que, de conformidad con el artículo 22 de la Ley 9/2003, de 2 de abril, de la Generalitat para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, se prosiga en el desarrollo de los programas de inserción socio-laboral de forma que puedan adaptarse a las necesidades individualizadas de las personas con mayores dificultades para la obtención de empleo, en coordinación con la Conselleria de Bienestar Social (artículo 7 de la Ley 5/1997).

A las Consellerias de Economía, Hacienda y Empleo, de Bienestar Social y de Cultura y Educación:

Decimoséptima.- Que se proceda a la elaboración de un mapa de guarderías de la Comunidad Valenciana, creando una red suficiente y regulando el sector con objeto de armonizar las actuaciones de los diferentes sectores de la Administración.

Decimooctava.- Que se garantice, en todo caso, las plazas de guardería, tanto durante el ingreso en centro como en el período posterior al mismo, para los/las menores a cargo de las mujeres usuarias.

A la Conselleria de Territorio y Vivienda:

Decimonovena.- Que, en la medida de las disponibilidades presupuestarias, se proceda a incrementar el número de viviendas sociales y las ayudas para alquiler solidario destinados al colectivo de víctimas de violencia de género.

A la Conselleria de Bienestar Social (sugerencia):

Vigésima- De conformidad con el artículo 28.2 de la Ley 11/1998, de 26 de diciembre, del Síndico de Agravios, sugerimos que se impulse la modificación del artículo 14, letra “d”, del Decreto 132/1990, de 23 de julio, sobre el Plan de Medidas de Inserción Social (redacción conforme al Decreto 171/1999, de 5 de octubre, del Gobierno Valenciano) con objeto de permitir el acceso a las prestaciones económicas regladas de aquellas personas víctimas de violencia de género que no hayan formulado denuncia o querrela en aquellos supuestos excepcionales en que dicha circunstancia razonablemente esté justificada.

A la Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo:

Vigesimoprimera.- Que se proceda a la efectiva aplicación del Fondo de Garantía de Pensiones por Alimentos de la Generalitat, previsto en el artículo 26 de la Ley 9/2003 y

en el Decreto 3/2003, de 21 de enero, del Consell de la Generalitat, garantizando el abono de los anticipos previstos en la citada norma.

Vigesimosegunda.- Que se proceda a la negociación y conclusión de los oportunos convenios con los órganos competentes del Poder Judicial y con las entidades financieras previstos en las disposiciones adicionales del mencionado Decreto 3/2003.

Sobre la formación de los/las profesionales de los centros a la Conselleria de Bienestar Social:

Vigesimotercera.- Que, sin perjuicio de la aplicación de la disposición transitoria primera de la ya citada Orden de 17 de febrero de 2003, se potencien y consoliden los procesos de formación especializada y los de formación continuada del personal, teniendo en cuenta, además, las problemáticas asociadas (culturales, lingüísticas, etc.) a la pertenencia de la mujer a determinadas minorías, aprovechando, en este ámbito de la formación, la experiencia y los conocimientos de las asociaciones de mujeres.

Vigesimocuarta.- Que se garantice, como mínimo, la realización de unas jornadas anuales que permitan el intercambio de experiencias y formas de trabajo de los distintos profesionales, funcionarios o no, implicados en el trabajo en los centros, dándoles, igualmente, en este ámbito, participación a las asociaciones de mujeres.

Sobre los servicios municipales a la Conselleria de Bienestar Social y a la Federación Valenciana de Municipios y Provincias:

Vigesimoquinta.- Que, de conformidad con el artículo 5 de la Ley 5/1997, se proceda al estudio, valoración y regulación de los servicios municipales especializados de carácter intermedio que están surgiendo en el ámbito de la Comunidad para atajar el problema de la violencia de género, con el fin de garantizar la homogeneidad y requisitos adecuados de funcionamiento y calidad, garantizando su acceso a los núcleos de población menos numerosos, de conformidad con la Recomendación nº R (90) 12, de 25 de abril de 1990, del Comité de Ministros del Consejo de Europa a los Estados Miembros, sobre los servicios e infraestructuras en las zonas rurales.

Sobre las Policías Locales, a la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas:

Vigesimosexta.- Que, de conformidad con las disposiciones de la Ley 6/1999, de 19 de abril, de Policías Locales y de Coordinación de las Policías Locales de la Comunidad Valenciana, se fomente la creación de unidades de Policía Local especializada en violencia de género en los diferentes municipios.

Vigesimoséptima.- Que se garantice la coordinación de las diferentes unidades de Policía Local especializadas en violencia de género existentes, la formación del personal, la creación de sistemas de registro de datos adecuados y la supervisión de la eficacia de estos servicios, atendiendo también a las peculiaridades que presentan los municipios de menor población.

Sobre el servicio de asistencia jurídica a las víctimas proporcionado por los Colegios de Abogados/as y Procuradores/as y a la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas:

Vigesimoctava.- Que se impulse la creación de un turno de guardia de 24 horas para la asistencia a las víctimas de violencia contra la mujer, garantizando su seguimiento y evaluación, mediante la creación de un sistema de registro estadístico adecuado, y la formación especializada de los/las profesionales que atiendan dicho servicio.

Sobre la coordinación administrativa, a todas las Administraciones (autonómica, provincial y local) de la Comunidad Valenciana:

Vigesimonovena.- Que se instauren, desarrollen o completen los mecanismos de coordinación entre las distintas Administraciones para que se garantice la continuidad de los servicios y la calidad e integridad de su prestación, así como que, en los procesos internos de gestión de cada una de las Administraciones, no se produzcan interrupciones ni merma de la calidad en los mismos.

12. BIBLIOGRAFÍA

AMNISTÍA INTERNACIONAL.- *No hay excusa. Violencia de género en el ámbito familiar y protección de los derechos humanos de las mujeres en España.* 2002.

ARARTEKO.- *Respuesta institucional a la violencia contra las mujeres en la Comunidad Autónoma del País Vasco.* 2003.

ARIAS, María.- *La liberación de la mujer.* Salvat editores, S.A. Barcelona, 1973.

BASTARD, Benoit.- “Contact centres in France. Practices and guidelines – an overview”. Staatsinstitut für Frühpädagogik. Munich Julio 9-10, 2001.

BEAUVOIR, Simone de.- *El segundo sexo.* Ediciones Cátedra, Madrid, 2002 (6º edición)

BERLINCHES CEREZO, Andrés.- *Calidad.* Internacional Thomson Editores Spain Paraninfo S.A. Madrid, 2003.

BLANES SOLIVA, Mari-Fé.- *Centros de Servicios Sociales Especializados para Mujeres en la Comunidad Valenciana.* Dirección General de la Mujer (informe interno). 2001.

CAPELLA, Inmaculada.- *Estudio sobre población inmigrante en centros residenciales de la Comunidad Valenciana.* Dirección General de la Mujer (informe interno). 2003.

CENTRO MUJER 24 HORAS.- *Intervención asistencial especializada en violencia de género. Experiencias del Centro Mujer 24 horas de Valencia, 1997.* Generalitat Valenciana, 1997.

CENTRO MUJER 24 HORAS.- *La violencia de género, una respuesta institucional.* Memoria 1996. Generalitat Valenciana, 1997.

CENTRO REINA SOFÍA PARA EL ESTUDIO DE LA VIOLENCIA.- *Informe Internacional 2003. Violencia contra la mujer en las relaciones de pareja. Estadísticas y legislación.* 2003.

COHEN, Sherrill.- *The evolution of women’s asylums since 1500. From refuges for ex-prostitutes to shelters for Battered women.* Oxford University Press. New York, 1992.

COORDINADORA DE CASAS DE ACOGIDA.- *Casas de acogida para mujeres maltratadas.* Madrid, 1993.

CHUNG, D. / KENNEDY, R. / O'BRIEN, B. / WENDT, S. - *Home safe home. The link between domestic and family violence and women's homelessness*. Commonwealth of Australia, 2000.

DEFENSOR DEL PUEBLO.- *La violencia doméstica contra las mujeres*. Madrid, 1998.

FAGOAGA, Concha.- *La voz y el voto de las mujeres. El sufragismo en España (1877-1931)*. Icaria. Barcelona, 1985.

FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE MUNICIPIOS Y PROVINCIAS.- *Propuesta práctica de intervención integral en el ámbito local contra la violencia hacia las mujeres*. Madrid, 2002.

GARCÍA-VILANOVA COMAS, Mercedes.- “Los puntos de encuentro familiar” En *De la Justicia y los juristas. Homenaje al Ilmo. Sr. Miguel Miravet Hombrados*. Generalitat Valenciana, 2002.

GENERALITAT DE CATALUNYA.- *Avaluació externa de qualitat dels centres de l'ICASS. Àrea de serveis: cases d'acolliment per a dones maltractades. Indicadors d'avaluació de qualitat*. 2000.

GENERALITAT VALENCIANA.- *Análisis de las manifestaciones de Violencia de Género 1998*. Dirección General de la Mujer, 1999.

GENERALITAT VALENCIANA.- *Incidencia de los malos tratos a las mujeres en la Comunidad Valenciana*. Valencia, 1990.

GENERALITAT VALENCIANA.- *Intervenciones con mujeres víctimas de violencia de género 1999*. Dirección General de la Mujer, 2001.

GENERALITAT VALENCIANA.- *Intervenciones con mujeres víctimas de violencia de género 2000*. Conselleria de Bienestar Social, 2003.

GENERALITAT VALENCIANA.- *Plan de medidas del Gobierno Valenciano para combatir la violencia que se ejerce contra las mujeres (2001-2004)*. Segunda impresión, mayo de 2003.

INSTITUTO ANDALUZ DE LA MUJER.- *La violencia contra las mujeres. Estudio sobre la situación y características de las mujeres en los centros de acogida*. Sevilla, 2000.

INSTITUTO DE LA MUJER.- *Guía de buenas prácticas para paliar los efectos de la violencia contra las mujeres y conseguir su erradicación*. Madrid, 2002.

INSTITUTO DE LA MUJER.- *Informe sobre casas de acogida para mujeres que sufren malos tratos* (mimeografiado)

INSTITUTO DE LA MUJER.- *Primeras Jornadas "Mujer y Servicios Sociales"*, Madrid, 1984. 2ª edición.

JAFFE, Peter G. / WOLFE, David A. / WILSON, Susan Kaye.- *Children of battered women*. Sage publications. Newbury Park, 1990.

LOBBY EUROPEO DE MUJERES.- *Hacia un marco común europeo para medir los progresos en la lucha para erradicar la violencia contra las mujeres*. 2001.

MAGRO SERVET, Vicente (coordinador).- *¿Qué debe hacer una mujer maltratada ante una agresión? Guía para profesionales ante el maltrato e informativa para las mujeres maltratadas*. Bancaja, 2002.

RIGER, Stephanie et al.- *Evaluating services for survivors of Domestic Violence and Sexual Assault*. Sage Publications. Thousand Oaks, 2002.

RUFFA, Beatriz. *Mujeres maltratadas. Casas-refugio y sus alternativas*. Senda. Buenos Aires, 1990.

SERRA YOLDI, Inmaculada.- *Evaluación de Políticas Públicas: Los Planes de Igualdad*. Generalitat Valenciana, Godella, 2003.

SERRA YOLDI, Inmaculada.- *Las mujeres valencianas ante el siglo XXI. Informe sociológico de una evolución (1986-1999)*. Generalitat Valenciana, 1999.

SETIÉN, María Luisa / SACANELL, Enrique (coordinadores).- *La calidad en los Servicios Sociales: conceptos y experiencias*. Editorial Tirant lo Blanch. Valencia, 2003.