

# Serveis i recursos socials per a dones: la resposta institucional de la Comunitat Valenciana

**GABRIELA MORIANA MATEO**

Institut Universitari d'Estudis de la Dona. Universitat de València.  
Professora del Departament de Treball Social i Serveis Socials de la Facultat de Ciències Socials de la Universitat de València. Treballadora Social, Sociòloga i Doctora per la Universitat de València.

Rebut: 4 de febrer de 2014 . Acceptat: 8 d'abril de 2014

## RESUM

Aquest article sintetitza la resposta institucional actual de la Comunitat Valenciana per a dones, sobretot, per aquelles que pateixen processos d'exclusió social i violència. Entre els recursos socials més importants es poden distingir els Serveis Socials Generals (amb les seues corresponents ajudes econòmiques: d'emergència i Renda Garantida de Ciutadania), els serveis d'informació i assessorament (Centre Infodona i Servei telefònic d'assessorament jurídic per a dones) i recursos i serveis socials específics (programa + Vida, Centres Dona 24 Hores i centres de protecció: cases d'acollida per a dones en situació d'emergència, centres d'acollida i habitatges tutelats). Així mateix, a l'article es presenten les dades més importants respecte als anomenats serveis que s'han pogut aconseguir mitjançant memòries dels respectius centres i altres fonts documentals.

**PARAULES CLAU:** Dones, Recursos socials, Serveis Socials, Exclusió social, Violència contra les dones.

**CORRESPONDÈNCIA**

Gabriela.moriana@uv.es

## ABSTRACT

*This article summarises Valencia's current institutional response for women, above all those suffering processes of social exclusion and violence. Some of the most important regional services and resources are the General Social Services (which include economic benefits such as emergency aid or the Guaranteed Citizens' Income), services providing information and advice such as (the Infodona Centre or a hotline of legal advice for women) and specific resources and social services (+Life program, 24 Hour Women's Centres and protection centres ranging from emergency shelters to sheltered housing). This article will provide relevant data on these services and resources obtained through reports from the respective centres and other sources of documentation.*

**KEY WORDS:** *Women, Social Resources, Social Services, Social Exclusion, Violence Against Women.*

## SERVEIS I RECURSOS SOCIALS PER A DONES: LA RESPOSTA INSTITUCIONAL DE LA COMUNITAT VALENCIANA

Aquest article aborda l'atenció social a les dones a la Comunitat Valenciana, i sobretot, d'aquelles que pateixen diferents tipus de violència i processos d'exclusió social. Les polítiques públiques són fenòmens culturals que codifiquen normes i valors, tenen implicacions econòmiques, legals, culturals i morals i creen noves relacions i categories socials. També revelen l'estructura d'un sistema cultural, els conflictes socials i les relacions de poder (Shore i Whrigh, citat en Comas, 2011). Per això, esdevé necessari conèixer els recursos i serveis per a dones i analitzar la seua evolució, que encara que, en aquest moment, depèn, sobretot, de qüestions ideològiques respecte al paper i control de les dones, està basada en arguments econòmics.

El sistema de Serveis Socials (SS.SS.) de la nostra comunitat autònoma<sup>1</sup> inclou dins de les seues responsabilitats donar resposta a diferents problemàtiques socials, mit-

jançant l'aportació dels recursos necessaris. A aquest context es va constituir en dos nivells d'intervenció: Serveis Socials Generals o Comunitaris i Especialitzats o Específics. A més, existeixen serveis d'informació i assessorament per a totes les dones en general i d'informació, assessorament, atenció i, si escau, derivació per a les qui pateixen violència. Abans d'endinsar-nos breument en cadascun d'ells, es presenten de forma esquematitzada en el següent quadre.

### 1. SERVEIS TELEFÒNICS D'INFORMACIÓ I ASSESSORAMENT

Inclouen els Centres Infodona i el telèfon d'atenció Jurídica per a dones.

#### 1.1. Centres Infodona

El servei es va iniciar en l'any 1999 responnent a un dels objectius de l'II Pla d'Igualtat d'Oportunitats entre Dones i Homes de la Comunitat Valenciana (1997-2000), que preveia la instal·lació, amb la participació de les entitats locals, de punts d'informació per tota la geografia de la Comunitat Valenciana. Té com finalitat facilitar l'accés de les dones a tot tipus d'assessorament que poguera afavorir el ple exercici dels seus drets. Sent l'objectiu prestar assessorament a les do-

<sup>1</sup> Llei 5/1997, de 25 de juny, de Serveis Socials de la Comunitat Valenciana.

### Serveis Socials i recursos per a dones a la Comunitat Valenciana

SERVEIS D'INFORMACIÓ I ASSESSORAMENT TELEFÒNIC	CENTRES INFORDONA
	SERVEI TELEFÒNIC D'ASSESSORAMENT JURÍDIC
SERVEIS SOCIALS GENERALS	AJUDES D'EMERGÈNCIA
	RENDA GARANTIDA DE CIUTADANIA
RECURSOS I SERVEIS SOCIALS ESPECÍFICS	PROGRAMA MÉS VIDA
	CENTRE DONA 24 HORES
	CENTRES DE PROTECCIÓ

Font: elaboració pròpia.

nes, grups i associacions de dones. Existeix un total de 35 centres en 33 localitats de la Comunitat Valenciana, 17 en la província de València, 11 en la d'Alacant i 7 en la de Castelló. Seguint les últimes dades registrats en 2013, en la província de València s'han realitzat 14.122 atencions; en la d'Alacant 7.704 i en la de Castelló 4.621, el que suma un total de 26.477<sup>2</sup>. L'ocupació centra el major nombre de consultes, reflectint una de les principals preocupacions de les dones valencianes en aquest període de crisi.

#### 1.2. Servei telefònic d'assessorament jurídic per a dones

Es va iniciar al juliol de 2003, es tracta d'una de les accions contemplades en l'III Pla d'Igualtat d'Oportunitats de la Comunitat Valenciana (2001-2004). És un servei que ofereix assessorament, informació i orientació jurídica a les dones, actua com servei complementari de la xarxa de centres Infodona. Funciona les 24 hores del dia, tots els dies de l'any. Encara que manquem de dades de les atencions realitzades durant el període de temps que està en funcionament, segons ha assenyalat la Directora General de Família

i Dona<sup>3</sup>, s'ha atès un total de 1.371 consultes en el primer semestre de l'any 2012. El 49% relacionades amb dret civil (processos de separació o divorci, pensions d'aliments, règim de visites, custòdia compartida, béns comuns del matrimoni), el 19% dret laboral (permisos en el treball, reducció de la jornada laboral, mesures de conciliació familiar, permisos per maternitat i pensions no contributives), el 14% dret penal (maltractaments, tràmits per a denunciar a la seua parella, sol·licitar o retirar una ordre d'allunyament, o prestar declaració en el jutjat), el 12% dret administratiu (ajudes per a mares soles o mestresses, assessorament per a la creació d'empreses, contractació d'empleades de la llar, obtenció del permís de residència), el 5% a dret fiscal (subvencions per a la compra o lloguer d'un habitatge, deduccions de l'IRPF) i un 1% a dret mercantil (impagaments d'hipoteca o tràmits per a constituir una societat).

## 2. SERVEIS SOCIALS GENERALS

Solen ser la porta d'entrada als SS.SS. de les dones en processos d'exclusió social,

<sup>2</sup> [http://www.elperiodic.com/massamagrell/noticias/224867\\_centros-infodona-generalitat-realiza-cerca-27000-atenciones-toda-comunitat.html](http://www.elperiodic.com/massamagrell/noticias/224867_centros-infodona-generalitat-realiza-cerca-27000-atenciones-toda-comunitat.html) (Recuperat el 25 de febrer de 2014).

<sup>3</sup> [http://www.elperiodic.com/noticias/190783\\_telefono-atencion-juridica-mujer-atiende-1300-consultas-primer-cuatrimestre.html](http://www.elperiodic.com/noticias/190783_telefono-atencion-juridica-mujer-atiende-1300-consultas-primer-cuatrimestre.html) (Recuperat el 25 de febrer de 2014).

patiscuen o no violència de gènere. En ells se'ls presta informació, orientació, assessorament tècnic i derivació als recursos i programes socials adequats, així com atenció a les necessitats més bàsiques i tramitació de les prestacions econòmiques corresponents. Aquestes fan referència a les ajudes d'emergència i la Renda Garantida de Ciutadania<sup>4</sup>. Les primeres, tal com el seu nom indica, són ajudes econòmiques extraordinàries. Estan destinades a pal·liar situacions específiques d'emergència de caràcter bàsic<sup>5</sup>, tals com les despeses imprescindibles per a l'ús de l'habitatge habitual, o aquells en els que concórreguen circumstàncies de greu o urgent necessitat social i es consideren d'interès per a l'atenció de persones amb important problemàtica i/o destinats a cobrir necessitats bàsiques familiars.

La Renda Garantida de Ciutadania o prestació de la Llei de Ciutadania es configura com una ajuda econòmica gestionada per la xarxa pública de SS.SS., vinculada al compromís de les persones destinatàries de promoure de manera activa la seua inserció soci-laboral. La seua finalitat és prestar un suport econòmic a persones que manquen dels recursos suficients<sup>6</sup>. Podran ser titulars d'aquesta prestació les persones que tinguen una edat

igual o superior a 25<sup>7</sup> anys i inferior a 65<sup>8</sup>, devent-se acreditar amb denúncia els supòsits de violència de gènere. L'ajuda es concedeix per a un període d'un a dotze mesos i es podrà renovar per períodes successius, fins a un màxim de 36 mesos. Una vegada esgotat aquest temps es podrà concedir de nou, sempre que transcórreguen almenys 24 mesos des de la prestació anterior. La quantitat econòmica depèn del nombre de persones que componguen la unitat familiar<sup>9</sup>.

Per la seua banda, l'Informe d'Avaluació de l'aplicació de la Llei Orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de Mesures de Protecció Integral contra la Violència de Gènere (Llei Integral) a tres anys (2009), arreplega l'única informació de la qual disposem en relació a les dones majors d'edat usuàries dels Serveis Socials Generals amb les quals s'ha intervingut a conseqüència d'accions valorades de maltractament per les/els treballadores/rs socials entre els anys 2005 i 2006. Així, del total d'intervencions realitzades, la mitjana de dones ateses en l'esmentat període temporal en els Serveis Socials Generals amb valoració de maltractament és del 0,94% en l'àmbit estatal, registrant-se una proporció molt superior a la Comunitat Valenciana (2,46%). De manera que el percentatge d'usuàries espanyoles (2,25%) i estrangeres (3,36%) amb les quals han intervingut els SS.SS. de la Comunitat Valenciana amb valoració de maltractament, és molt superior a la d'espanyoles (0,83%) i estrangeres (1,88%) amb les quals s'ha intervingut en l'Estat es-

4 Llei 9/2007, de 12 de març, de Renda Garantida de Ciutadania de la Comunitat Valenciana.

5 Els requisits que deuran complir-se per accedir a aquestes ajudes són els següents: no disposar d'ingressos suficients per afrontar les despeses derivades de la situació d'emergència, que la renda per càpita de la unitat familiar a la que pertany la persona sol·licitant no supere la quantia anual d'una xifra aproximada de 4.445 euros, disposar de l'informe tècnic en el que es determine la necessitat de l'acció objecte de l'ajuda i on conste que s'han esgotat tots els recursos existents en les corresponents entitats locals, encaminades a resoldre la necessitat.

6 Podran ser destinatàries/s totes aquelles persones d'una unitat familiar o de convivència, en les que concorren necessàriament les següents circumstàncies: nacionalitat espanyola o de qualsevol Estat de la Unió Europea, conviure en una llar independent o assimilat, justificar haver sol·licitat prèviament les pensions i/o prestacions a que es tinguen dret, sol·licitar la participació i admissió en els programes d'inserció o capaciació laboral, quan així ho estableisca el Pla d'Inserció Laboral.

7 Les/els menors de 25 anys podran ser titulars si acrediten tindre al seu càrrec a altres menors d'edat o persones discapacitades. També podran ser titulars aquelles/lles menors de 25 anys i majors de 18 que hagen estat subjectes al sistema de protecció i al sistema judicial de reforma en la Comunitat Valenciana, que s'acreditarà mitjançant resolució administrativa o judicial.

8 És incompatible amb qualsevol tipus de pensió o ajuda concedida per organisme públic la finalitat del qual siga atendre les necessitats de subsistència.

9 Segons el nombre de persones: 1 (385,18), 2 (416,252), 3 (434,88), 4 (453,52) 5 (472,16), 6 (490,80), 7 (509,45) i 8 (528,07) euros/mes. Segons dades de la Direcció Territorial de Benestar Social, 2009.

panyol. D'aquestes dades, en general, podem concloure, d'una banda, que la proporció de dones ateses amb valoració de maltractament estrangeres tant en el conjunt estatal com en l'autonòmic és bastant superior a la d'espanyoles, degut probablement a la manca de recursos tant soci-familiars, com materials i a la situació d'irregularitat documental. Per una altra, que les xifres semblen baixes, sobretot, si es relacionen amb les de les dones que denuncien maltractaments, el que podria estar confirmant que les dones que acudeixen als SS.SS. són les qui necessiten ajuda institucional i la violència de gènere afecta també a moltes altres dones que no són ni mai han estat usuàries dels SS.SS. Per això, les dades que fan referència a la violència de gènere de les dones ateses en els SS.SS. són esbiaixades. Encara que no falta qui els utilitza per a realitzar generalitzacions i concloure que la violència de gènere només afecta a les dones de famílies amb importants problemàtiques socials, pobres o en processos d'exclusió social<sup>10</sup>.

### 3. RECURSOS I SERVEIS SOCIALS ESPECIALITZATS PER A LES DONES QUE PATEIXEN EXCLUSIÓ SOCIAL I/O VIOLÈNCIA

Comprenen el nou Programa +Vida, els Centres Dona 24 Hores i els Serveis Socials Específics o centres de protecció de dones.

#### 3.1. Programa +Vida

A pesar de la crisi, aquest nou projecte prové de l'administració pública valenciana s'implanta mes i mig després de l'aprovació de l'Avantprojecte de Salut Sexual i Repro-

ductiva i de la Interrupció Voluntària de l'Embaràs en 2009<sup>11</sup>. El programa +Vida manifesta tenir com objectiu protegir l'embaràs i garantir la correcta atenció a les embarassades<sup>12</sup>. Sobretot, de les dones que, per trobar-se en situacions d'exclusió social, ser menors d'edat, o tenir alguna diversitat funcional, necessiten d'un suport integral per a exercir la maternitat. Està previst que aquest projecte compte amb tot un conjunt de serveis (centres d'atenció a la maternitat, equips itinerants de suport, cooperació amb entitats i associacions, informació i assessorament, telèfon gratuït les 24 hores del dia, ajudes econòmiques, consideració preferent de les dones embarassades en l'accés a prestacions i serveis públics, i consideració del fill no nascut com un membre més de la família per a l'accés a ajudes, entre altres). El Telèfon d'Atenció a la Dona Embarassada engegat per la Conselleria de Benestar Social en el marc del Programa +Vida, es va iniciar a l'abril del 2010, ha rebut en els sis primers mesos de 2011, un total de 876 cridades i des de la seua posada en marxa de 2.229 consultes<sup>13</sup>. Dels altres serveis no ens han facilitat cap informació ni s'ha publicat res referent a això, llevat dels centres residencials per a menors tutelades embarassades, que s'abordarà més endavant.

#### 3.2. Centre Dona 24 Hores

Es va iniciar en 1996, està dirigit a les dones que pateixen maltractaments físics i/o psíquics, agressions sexuals, abusos sexuals i assetjament sexual en l'àmbit laboral. El seu objectiu és proporcionar atenció integral, personal, directa o telefònica les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any. Així com, intervenció psicosocial individual, grupal i següent post-institucional i de seguretat a través del sistema de protecció de telealarma, que va ser implantat al desembre de 2002.

<sup>10</sup> Des de les ciències socials, Amando de Miguel (2006, citat en Comas, 2011), considera infundat vincular la violència de gènere a factors estructurals relacionats amb el sistema patriarcal i entén, en canvi, que la violència es produeix quan afecten problemes com l'atur, la indigència, l'alcoholisme, les drogues o delinqüència.

<sup>11</sup> El Consejo de Ministro aprovà el 14 de maig de 2009, l'avantprojecte de Llei que despenalitzava l'avortament.

<sup>12</sup> Llei 6/2009, de 30 de juny, de Protecció a la Maternitat.

<sup>13</sup> <http://noticiascomunitat.blogspot.com.es/2011/09/el-telefono-de-atencion-la-mujer.html> (Recuperat el 11/03/14).

Existeixen quatre centres: Alacant, Castelló, València i Dènia (aquest últim des de 2009 i amb horari de 8,00 a 22,00 hores).

Seguint les memòries del Centre Dona 24 Hores, des de la implantació del sistema de protecció telealarma al desembre del 2002 i fins al 31 de desembre 2011, l'ha utilitzat un total de 271 dones. Per la seua banda, entre els anys 2006 i 2011, s'ha rebut una mitjana anual de més de 30.000 cridades telefòniques. Corresponent un poc menys de la meitat al centre de València, i la resta a Alacant i Castelló.

Per la seua banda, des de l'any 2006 i fins al primer semestre de l'any 2012, en la Xarxa de Centres Dona 24 Hores, s'ha atès una mitjana anual de més de 2.000 dones. Acudeixen al centre, sobretot, i en primer lloc a iniciativa pròpia. El tipus de violència més freqüent que pateixen són els maltractaments físics i psíquics, seguits de psíquics i finalment sexuals. Respecte al vincle amb l'agressor, en la immensa majoria dels casos és la parella o ex-parella, pel que es tracta de violència de gènere.

Respecte al perfil sociodemogràfic, les usuàries del servei són dones joves, amb edats compreses entre els 31 i 40 anys (encara que tots els anys també s'atenen menors d'edat), sent 36 anys l'edat mitja. Encara que de poca importància en l'actualitat, es tracta de dones solteres, i en menor mesura casades. Tenen filles/s al seu càrrec. El nivell d'instrucció acadèmica o formativa és bastant baix, la majoria només ha realitzat estudis primaris. Cap assenyalar que quasi la meitat d'elles manquen d'ingressos i una quarta part només percep una quantitat inferior al salari mínim interprofessional. Encara que la majoria de les usuàries són espanyoles, les estrangeres estan sobre-representades, donat el percentatge d'aquestes últimes que viu en el territori autonòmic. D'aquestes últimes, quasi la meitat procedeix d'Amèrica, i l'altra meitat d'Europa i Àfrica.

Una altra de les funcions del Centre Dona 24 Hores és derivar als centres residencials es-

pecialitzats a aquelles dones que manquen de recursos personals propis i es troben en situació de perillositat. Així, el nombre de casos derivats des dels Centres Dona 24 Hores als centres residencials especialitzats per a dones o cases d'acollida ha anat en disminució, passant del 13-14% durant els anys 2007 i 2008, al 9% durant 2009 i 2010, al 8,3%, l'any 2011 i 7,7% el segon quadrimestre de 2012. Aquest descens pot deure's a les ajudes que han suposat les mesures estatals amb les quals contenen les dones espanyoles i estrangeres que pateixen violència de gènere i que s'han anat implementant des de l'aprovació de la Llei Integral. Es tracta de prestacions econòmiques (Renda Activa d'Inserció -RAI-, ajuda annexa a la mateixa pel canvi d'habitatge i prestació econòmica de l'article 27 de la Llei Integral; ajudes en l'àmbit laboral (contractes bonificat i de substitució) i serveis o programes tècnics (tele-assistència mòbil -ATENPRO- i sistema telemàtic de seguiment de les mesures d'allunyament).

### **3.3. Centres de Serveis Socials Específics per a dones**

Si bé, tots els recursos socials que acabem de veure s'han anat instituint en dates relativament recents, la institucionalització específica de dones en centres residencials no és un fenomen nou, té una trajectòria de més de set segles<sup>14</sup>. Els recursos residencials són definits per l'actual llei de SS.SS., com equipaments substitutius de la llar familiar, configurant-se com centres d'atenció integral quan les dones no poden ser ateses en

<sup>14</sup> A València existí un centre de dones de titularitat municipal des de 1345, anomenada Casa de la Penitència, l'origen de la qual es degué a la iniciativa d'una dona penitent (beguina) Na Soriana, de la Tercera Regla o Ordre Franciscana. Als segles XVI-XVIII, la institucionalització de dones es manté i els centres són coneguts com cases de les Penedides (Arrepentidas). Al segle XIX, es funden les residències de les religioses Adoratrices, anomenades de les "Desamparadas" i quan arriben a la ciutat de València s'instal·len en el mateix convent on s'havia institucionalitzat a les Penedides. A finals del segle XIX i principis del XX, foren moltes les ordres religioses femenines que seguiren la iniciativa de Adoratrices i a partir de la dècada dels 40 del segle passat col·laboraren amb el Patronat de protecció de la Dona franquista en la institucionalització específica de dones.

la seua unitat de convivència i/o una vegada esgotada altres alternatives dels SS.SS.

En funció de les necessitats de les usuàries, els centres de Serveis Socials Especialitzats per a dones ofereixen assistència integral, allotjament, manutenció, activitats educatives, de convivència, cooperació i autoajuda, tractament especialitzat, suport psicossocial i promoció de la salut. Les modalitats de prestacions o ajudes econòmiques individualitzades que reconeix la llei de SS.SS., inclouen també l'atenció residencial quan s'han esgotat les d'emergència, desenvolupament personal i acolliment familiar. Els centres de protecció o Centres de Serveis Socials Especialitzats per a Dones en situació de risc social, que estiguen situats en l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana, siga quina siga la seua titularitat, adopten la següent tipologia<sup>15</sup>:

*Cases d'acollida per a dones en situació d'emergència.* Són centres amb caràcter d'emergència i d'atenció integral per a dones, amb o sense filles/s, que han patit maltractaments o estan immenses en processos d'exclusió social i precisen d'un lloc d'acollida amb caràcter urgent. L'assistència jurídica i psicològica la prestaran les professionals dels Centres Dona 24 Hores. L'estada serà de dues setmanes i la capacitat màxima és de 25 places, incloent dones i filles/s.

*Centre d'acollida.* Són recursos d'allotjament temporal i atenció integral per a joves gestants, i/o amb filles/s de fins a dos anys, que es troben en situació d'alt risc per falta de suport familiar i absència de recursos personals, i per a dones amb o sense filles/s que pateixen maltractaments, que es troben en situació d'alt risc per falta de suport familiar i absència de recursos personals, que precisen d'un lloc d'acollida. L'assistència jurídica corre a càrrec de les professionals dels Centres Dona 24 Hores. L'estada s'estableix en un període de sis mesos prorrogable a un

<sup>15</sup> Ordre de 17 febrer de 2003, de la Conselleria de Benestar Social, sobre condicions i requisits per l'autorització dels Centres Especialitzats per a dones en situació de risc social.

any, segons la situació soci-familiar i emocional de les usuàries. Les menors tutelades embarassades o amb filles/s tutelades/ts al seu càrrec estaven obligades a romandre en el centre fins als 18 anys i de forma voluntària un any més, llevat que renunciaren o se'ls retirés el bebè, en aquest cas havien d'abandonar el centre i tornar a un de menors, llevat que estigueren novament embarassades. La seua capacitat màxima de 30 places, incloent dones i filles/s.

*Habitatges tutelats.* Són habitatges convencionals, de dimensions reduïdes, en les quals conviuen dones autosuficients en règim parcialment auto-gestionat. L'assistència jurídica o psicològica la presta les professionals dels Centres Dona 24 Hores, l'estada és d'un màxim de sis mesos, prorrogable a un any, segons la situació soci-familiar i emocional de les residents i la capacitat màxima és de 7 dones i els seus fills/es.

Sense articular ni un sol centre per a l'atenció integral de les dones que pateixen únicament violència de gènere<sup>16</sup>, en l'any 2007 es traspassen tres (un en cadascuna de les tres províncies) de Serveis Socials Especialitzats de Dones, adscrits fins a llavors a la Direcció general de la Dona i per la Igualtat de la Conselleria de Benestar Social a la Direcció general de Justícia i Menor de la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques, convertint-los en els recursos residencials

<sup>16</sup> El Conseller de Justícia i Administracions Públiques, en 2007, després de reunir-se amb les representants de la Plataforma Feminista de València anuncia "que la Generalitat pondrà en marcha un centro de atención integral para dar la máxima protección a la mujer maltratada". Considerant que la iniciativa és "un proyecto ambicioso mediante el que se ofrecerá un lugar de absoluta protección a las mujeres víctimas de violencia con mayor riesgo". Explica que "será un centro de emplazamiento reservado, en el que los profesionales trabajarán para que las mujeres recuperen la autoestima como personas", així com per a "formarlas en un oficio y que puedan integrarse en el mundo laboral y vivir de manera independiente". Segons manifestà, "este centro se suma a las casas de acogida específicas para mujeres víctimas de violencia ya anunciadas, que la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas creará en cada una de las tres provincias durante los próximos cuatro años". Fernando de Rosa. 12.10.07 -EFEVALENCIA / El Consell anuncia la puesta en marcha de un centro de atención integral para mujeres maltratadas\_ La Verdad.mht.

on es van a atendre a les dones que pateixen violència de gènere, en aplicació de l'article 19 de la Llei Integral.

Per altra banda, cap assenyalar, que a més dels centres de protecció de dones tutelats per ordres religioses que segueixen en plena vigència en l'actualitat, a partir de 2010, comencen a traslladar a les menors tutelades embarassades (que legalment tenen dret a avortar des dels 16 anys)<sup>17</sup> dels centres de protecció de dones en els quals sempre han residit a altres institucions residencials que s'han muntat expressament per a elles, gestionats per ordres religioses femenines i emmarcades en el programa +Vida<sup>18</sup>. Així, les menors tutelades embarassades dels centres de Serveis Socials Especialitzats de dones de la Comunitat Valenciana, ixen per primera vegada en la història de la democràcia de la xarxa de centres dona i passen a formar part de la de menors, el que a més suposa que, deixen de dependre administrativament de la secció de dona per a fer-ho de la de menor.

Respecte al nombre de places per a ingressar per a institucionalitzar a les dones, en els últims anys, la Generalitat Valenciana ha comptat amb al voltant de 300 places, repartides en uns 20 centres (3 cases d'acollida de dones en situació d'emergència, 8 centres d'acollida i 9 habitatges tutelats), tant pú-

blics (de gestió privada), com privats (conveniats), repartits per tot l'àmbit territorial de Comunitat Valenciana.

En quan a les dones acollides, en primer lloc, hem d'assenyalar, l'opacitat i manca de les dades que es disposa de les dones en processos d'exclusió social que pateixen violència institucionalitzades en l'administració autonòmica, a pesar que depenen d'ella. Les dades escasses i incompletes que de la passada dècada hem pogut aconseguir, s'han agrupat en informació de la institucionalització, sociodemogràfics de les dones acollides i relatius a la violència de gènere. Així, entre els anys 2001-2010, s'han realitzat una mitjana anual aproximada de 954 institucionalitzacions, de les quals un poc més de la meitat correspon a les dones (492) i la resta a les/els filles/s que són acollits amb elles (462).

Per la seua banda, segons les memòries dels centres depenents de la Direcció General de la Dona i per la Igualtat i les dades estadístiques dels centres depenents de la Direcció general de Justícia i Menor, el motiu d'ingrés de la immensa majoria és la violència de gènere i en molta menor mesura els processos d'exclusió social. Respecte al període d'estada, les acollides resideixen en els centres menys de tres mesos. Encara que algunes viuen en ells un any i fins i tot més o són traslladades d'uns centres residencials a uns altres perquè no tenen cap possibilitat de vida autònoma juntament amb les seues filles/s fora de la institució. Sent el motiu d'eixida majoritari dels centres destinats a la violència de gènere la baixa voluntària (seguint la memòria de 2008, el 25% de les dones torna al nucli de convivència de procedència, és a dir, amb l'agressor) o l'assoliment d'autonomia i dels d'exclusió social l'abandó dels mateixos.

Es tracta, en general, de dones joves, menors de 30 anys. La major proporció estrangeres, sobretot, extracomunitàries. Posseeixen un nivell d'instrucció d'estudis primaris i no disposen de treball ni ingressos econòmics. Però a més, la immensa majoria són mares, de més de dues filles/s menors de cinc

17 Ley Orgánica 2/2010 de salud sexual y reproductiva y de la interrupción voluntaria del embarazo

18 En maig de 2010 s'obri una llar de les Filles de la Caritat de Sant Vicent de Paül amb 14 places per mares i filles/s integrat en el Programa + Vida de la Generalitat Valenciana, mitjançant el qual la citada ordre gestionarà els dos primers centres de la Comunitat Valenciana que atendran preferentment a aquelles menors amb mesures de protecció que estiguen embarassades i/o amb filles/s de curta edat. El 20 de maig de 2010 es firmà el conveni vigent fins 2013. Per la seua banda, la Consellera de Benestar Social ha destacat que aquest acord "s'emmarca en el Programa +Vida de suport a la maternitat, pel que la Generalitat proporciona les mesures necessàries de protecció i suport a la dona embarassada, especialment a dones en situació d'exclusió social o en risc de patir-la". Unes mesures que, segons la Directora General de la Dona, "son de caràcter social, educatiu, sanitari i econòmic a favor de la dona gestant". <http://www.notasdeprensacv.es/un-hogar-para-menores-embarazadas-en-alboraya-16302> (Recuperat el 11 de desembre de 2011).



anys. Respecte als tipus de violència que, d'un a deu anys, han patit la majoria de les dones ingressades, es tracta de maltractaments físics i psíquics i encara que en menor proporció també sexuals. Sent l'agressor la seua parella o ex-parella en la quasi totalitat dels casos, tractant-se, per tant, de violència de gènere. De manera que, igual que les usuàries dels Centres Dona 24 Hores, el principal tipus de violència que han patit les dones en processos d'exclusió social institucionalitzades en els centres de protecció de dones de la Comunitat Valenciana, és la violència de gènere.

## REFLEXIONS FINALS A MANERA DE CONCLUSIONS

En primer lloc, és obligat remarcar que una de les característiques de l'actual govern de la Generalitat Valenciana, és la limitació i opacitat respecte a la informació tant dels recursos i serveis socials com de les dones ateses en ells (llevat de els Centres 24 Hores, encara que en ocasions difícils d'analitzar perquè solen canviar alguns indicadors d'any en any) de la nostra Comunitat Autònoma i això, impedeix la seua anàlisi i sistematització. Per una altra que, els recursos reflecteixen les principals preocupacions de les dones. Així, i respecte a la informació, en els serveis telefònics i concretament els Centres Infodona, l'ocupació centra el major nombre de cridades. Per la seua banda, en el telèfon d'assessorament jurídic, el 82% de les consultes estaven relacionades els processos de separació o divorci, ocupació i maltractaments. A pesar que aquest telèfon d'assessorament duia 10 anys complementant als Centres Infodona i atenent a quasi 1400 dones al semestre l'últim any de funcionament, al maig de 2013, s'ha desmantellat silenciosament.

Però encara que alguns serveis d'atenció a les dones són desmantellats en període de crisi, en aqueix mateix període s'han implementat altres, com el Programa Pro-vida de suport a la maternitat de la Generalitat Valenciana. Del que també és ineludible res-

senyar, igual que dels altres recursos, tant l'opacitat de les dades, com la dispersió de les mesures que inclou. I aquesta mateixa opacitat es fa extensible als centres residencials de Serveis Socials Especialitzats de dones, dels quals a pesar de l'aprovació de la Llei Integral, la nostra administració no ha creat ni un sol centre residencial nou, sinó que ha anat adaptant els existents al discurs majoritari respecte a la protecció de les dones.

Per finalitzar i a pesar de la limitació i opacitat de la informació, sabem que, segueixen en plena vigència alguns dels centres de protecció tradicionals tutelats per ordres religioses i que a partir de l'any 2010 (coincidint amb l'aprovació de l'actualment en perill Llei d'avortament), han exclòs a les menors tutelades embarassades i amb càrregues familiars dels mateixos, és a dir, de la xarxa de centres dona per a dur-les a centres dependents de religioses emmarcats en el programa Pro-vida de la Generalitat Valenciana. I per altra banda, també sabem, que les dones tornen amb els agressors (en la memòria dels centres destinats a violència, en l'any 2008, el 25% regresa al nucli de convivència de procedència). Perquè la superació de la violència de gènere, i el mateix podríem dir de les situacions d'exclusió social de les dones, requereix d'un treball comunitari, una col·laboració i coordinació entre les xarxes socials i familiars, els recursos i serveis socials i les pròpies dones.

Per a això, són absolutament necessaris els Serveis Socials Generals o municipals, en perill real, amb l'actual reforma de la Llei de Règim Local.

## REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES, DOCUMENTALS I NORMATIVES

### **Bibliografia**

COMAS, Dolors (2011): "La violencia sobre las mujeres en la agenda política, en la so-

ciudad y en los medios de comunicación". *Ankulegi*, nº 16, pp. 175-190.

DIRECCIÓN GENERAL DE LA MUJER (1997): *II Plan de Actuación del Gobierno de la Comunidad Valenciana para la Igualdad de Oportunidades entre Hombres y Mujeres, 1997-2000*.

DIRECCIÓN GENERAL DE LA MUJER (2001): *III Plan de Actuación del Gobierno de la Comunidad Valenciana para la Igualdad de Oportunidades entre Hombres y Mujeres, 2001-2004*.

MINISTERIO DE IGUALDAD (2009): *Evaluación de la aplicación de la Ley Orgánica 1/2004 de 28 de diciembre. Medidas de protección contra la violencia de género en el ámbito Autonómico. Informe a tres años*.

### **Fonts documentals**

CONSELLERIA DE BIENESTAR SOCIAL (2006, 2007, 2008, 2009 y 2010): *Informes estadísticos de mujeres y menores atendidos en los centros de Servicios Sociales Especializados mujer de la Comunidad Valenciana*.

CONSELLERIA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS (2008, 2009 y 2010): *Informe anual centros residenciales de mujeres de la Dirección General de Justicia y Menor*.

CONSELLERIA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS (2007, 2008, 2009, 2010, 2011 y 2012): *Informe Memoria anual del Centro Mujer 24 Horas de Valencia, Alicante, Castellón y Denia*.

### **Legislació estatal**

Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.

Ley Orgánica 2/2010, de 3 de marzo, de salud sexual y reproductiva y de la interrupción voluntaria del embarazo.

### **Legislació de la Comunitat Valenciana**

Llei 5/1997, de 25 de juny de Serveis Socials de la Comunitat Valenciana.

Ordre de 17 febrer de 2003, de la Conselleria de Benestar Social, sobre condicions i requi-

sits per l'autorització dels Centres Especialitzats per dones en situació de risc social.

Llei 9/2007, de 12 de març, de Renda Garantida de Ciutadania de la Comunitat Valenciana.

Llei 6/2009, de 30 de juny, de Protecció a la Maternitat.