



# OLLO TERRITORIAL



*Los Servicios Sociales en la provincia de Valencia. Análisis territorial, estado de la cuestión* es fruto de una investigación exhaustiva sobre el Sistema de Servicios Sociales en la provincia de Valencia.

Se analizan los dos niveles del sistema desde una perspectiva territorial. Para el nivel de Servicios Sociales generales se presentan datos sobre su organización y funcionamiento, fruto de una encuesta realizada a todos los centros municipales de Servicios Sociales de la provincia. El nivel de Servicios Sociales especializados se ha investigado desde su perspectiva clásica de sectores poblacionales o de necesidades, identificando y recabando datos directamente desde los servicios existentes, con especial referencia a su distribución territorial.

Para ambos niveles se presenta información sobre su nacimiento y desarrollo, la legislación que los guía, planificación y organización actual, comparativas con otras Comunidades Autónomas y propuestas de futuro.

Los Servicios Sociales son un sistema del Bienestar Social amplio, complejo y multinivel. Por su implantación municipal y su función de intervención comunitaria para la prevención y la atención de necesidades sociales, es el sistema de mayor proximidad a la ciudadanía y, a pesar de ello, es uno de los sistemas del bienestar más desconocido, por la ausencia de in-



Los Servicios  
Sociales en la  
provincia de  
Valencia: análisis  
territorial, estado de  
la cuestión

Lucía Martínez Martínez  
Francesc Xavier Uceda-Maza  
(Coords.)

Colección: Desarrollo Territorial, 17  
Director de la colección: Joan Romero  
Cátedra de Geografía Humana. Universitat de València

Consejo editorial:

Nacima Baron	École d'Urbanisme de Paris
Dolores Brandis	Universidad Complutense de Madrid
Gemma Cànoves	Universidad Autónoma de Barcelona
Inmaculada Caravaca	Universidad de Sevilla
Josefina Cruz Villalón	Universidad de Sevilla
Carmen Delgado	Universidad de Cantabria
Josefina Gómez Mendoza	Universidad Autónoma de Madrid
Francesco Indovina	Istituto Universitario di Architettura di Venezia
Oriol Nel·lo	Universidad Autónoma de Barcelona
Andrés Pedreño	Universidad de Alicante
Rafael Mata	Universidad Autónoma de Madrid
Carme Miralles	Universidad Autónoma de Barcelona
Ricardo Méndez	CSIC
Joaquim Oliveira	Director de Política Regional y Urbana de la OCDE
José Alberto Rio Fernandes	Universidade do Porto
Andrés Rodríguez-Posse	London School of Economics
Julia Salom	Universitat de València Estudi General
Joao Seixas	Universidade Nova de Lisboa

Esta publicación no puede ser reproducida, ni total ni parcialmente, ni registrada en, o transmitida por, un sistema de recuperación de información, de ninguna forma ni por ningún medio, sea fotomecánico, fotoquímico, electrónico, por fotocopia o por cualquier otro, sin el permiso de la editorial. Diríjase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos, www.cedro.org) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra.

© Del texto: los autores, 2017

Publicacions de la Universitat de València  
puv.uv.es  
publicacions@uv.es

Maquetación: Guada Impressors  
Diseño de la cubierta: Celso Hernández de la Figuera

ISBN: 978-84-9134-107-9  
Depósito Legal: V-1356-2017  
Impresión: Diputació de València

# Índice

<b>Relación de autores</b> .....	7
<b>Presentación</b>	
<i>Doña Rosa Pérez Garijo</i> .....	11
<b>Prólogo. El porqué de esta investigación. El contexto. El equipo.</b>	
<i>Francesc Xavier Uceda i Maza</i> .....	13
<b>Algunas cuestiones previas. Diàlegs sobre els Serveis Socials Valencians: Context, anàlisi i perspectives futures</b>	
<i>Mercè Martínez i Llopis</i> .....	15
<b>1 Los Servicios Sociales en la Comunidad Valenciana</b>	
<i>Lucía Martínez-Martínez y Francesc Xavier Uceda-Maza</i> .....	31
<b>2 Los Servicios Sociales Generales</b>	
<i>Lucía Martínez-Martínez, Francesc Xavier Uceda-Maza y Elena Puig Reig</i> .....	67
<b>3 Los Servicios Sociales y las personas mayores</b>	
<i>M<sup>a</sup> Amparo Barrachina Hueso, José Vicente Pérez Cosín y Juan Ramón López Olano</i> .....	101
<b>4 Los Servicios Sociales para la diversidad funcional</b>	
<i>M<sup>a</sup> Jesús Soriano Mira y Ana Vicente Rodrigo</i> .....	135
<b>5 Los Servicios Sociales para la Salud Mental</b>	
<i>Gloria María Caravantes López de Lerma y Lucía Martínez-Martínez</i> .....	165

6	Los Servicios Sociales para la mujer <i>Encarna Canet Benavent y Pere Joan Garrigós i Santos</i> .....	191
7	Los Servicios Sociales para la familia e infancia <i>Marta Climent López y Francesc Xavier Uceda-Maza</i> .....	213
8	Los Servicios Sociales para los y las adolescentes en conflicto con la Ley <i>M<sup>a</sup> de las Mercedes Botija Yagüe y José Javier Navarro-Pérez</i> .....	235
9	Los Servicios Sociales para inmigrantes <i>Ana Sales Ten</i> .....	253
10	Los Servicios Sociales para la Exclusión Social: Barrios de Acción Preferente <i>Gloria María Caravantes López de Lerma y Ana Isabel Serrano Tejedor</i> .....	271
11	La organización territorial de los Servicios Sociales especializados en la provincia de Valencia. Un (des)ajuste entre oferta y demanda <i>Jaime Escribano Pizarro, Cristina Herráiz Lizan y José Javier Serrano Lara</i> .....	287
12	La participación en los Servicios Sociales. Situación y propuestas de futuro <i>Pep Pacheco Marco, Paco Andrés Arseguet y Javier Aguado Abad</i> .....	335
13	La calidad en los Servicios Sociales. Situación actual y propuestas de futuro <i>Miguel García Aya y José Enrique Sánchez Menaya</i> .....	357
	<b>Notas metodológicas. El sistema de Servicios Sociales ante la crisis económica. Retos, desafíos y territorio. El caso de la provincia de Valencia</b> <i>Guillermo Dorado Ortega, Lucía Martínez-Martínez, Francesc Xavier Uceda i Maza y Gloria María Caravantes López de Lerma</i> .....	379

## Relación de autores

**Lucía Martínez Martínez**, Trabajadora Social. Licenciada en Sociología. Máster en Gestión y Promoción del Desarrollo Local. Experiencia profesional de más de 22 años en Servicios Sociales Generales. Docente en el grado de Trabajo Social y Másteres relacionados con la educación, las drogodependencias, la política social y los Servicios Sociales. Investigadora del Instituto Interuniversitario de Desarrollo Local en el grupo GESIINN. Sus líneas de investigación: Servicios Sociales, Desarrollo Territorial e Investigación Acción-Participativa.

**Francesc Xavier Uceda i Maza**, Trabajador Social. Licenciado en Sociología. Máster en Cooperación Internacional, Diploma de Estudios Avanzados en Bienestar Social y desarrollo local. Doctor en Desarrollo Local y Territorio. Docente en el Grado de Trabajo Social y en diversos Másteres en materias relacionadas con la investigación. Investigador del Instituto Interuniversitario de Desarrollo Local. Sus líneas de investigación: Servicios Sociales, desarrollo local, infancia y adolescencia vulnerable, exclusión social y políticas sociales. Es miembro del Col·lectiu de Treball Social de Ca Revolta.

**Elena Puig Reig**, Trabajadora social en el Ayuntamiento de Castelló de Rugat. Actualmente Presidenta del Colegio Oficial de Trabajo Social de Valencia.

**Mercè Martínez Llopis**, Trabajadora social. Máster en Gerencia en Servicios Sociales. Profesora externa en Masters de envejecimiento, malos tratos y atención a personas en situación de dependencia. Profesora externa Master en intervención familiar y en procesos de calidad. Coordinadora del Dto. De Servicios Sociales del Ayuntamiento de Foios. Miembro de la Asociación Nacional de Directoras y Gerentes de Servicios Sociales de España.

**M<sup>a</sup> Amparo Barrachina Hueso**, trabajadora social y licenciada en Sociología; Máster en Sociología y Antropología de las Políticas Públicas. Investigadora pre-doctoral en formación (programa Vali+D-GVA). Ha trabajado como Directora de centro de día de mayores y responsable de comunicación. En la actualidad es Trabajadora Social en «ASD Pflege dienst» en Baviera, Alemania.

**José Vicente Pérez Cosín**, Trabajador Social, Doctor y Licenciado en Sociología y Ciencia Política; máster en gerencia de servicios sociales y en desarrollo local. Es profesor titular de Universidad y director del Departamento de Trabajo

Interuniversitario en Gestión y Promoción del Desarrollo Local. Investigador senior del IIDL e IP del grupo SESECO. Funcionario de GVA en excedencia, director de CEAM.

**Juan Ramón López Olano**, Trabajador Social, Licenciado en Sociología y Ciencia Política; Máster en gerencia de servicios sociales y evaluación de servicios sociales. Es profesor asociado en el Departamento Sociología y Antropología Social de la Universidad de Valencia. Director del Centro Especializado de Atención a Mayores de Paterna, toda su trayectoria profesional (30 años) ha estado dedicado a las personas mayores, previamente en Alzira y Puerto de Sagunto.

**M<sup>a</sup> Jesús Soriano Mira**, diplomada en Trabajo Social (1985-1988) y licenciada en Sociología (1996-1999) por la Universidad de Valencia. Trabajadora Social en la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas desde 1991.

Durante los años comprendidos entre 1993 a 2004 en el Centro de Valoración y Orientación de Discapacitados de Valencia como trabajadora social de valoración  
**Ana Vicente Rodrigo**, diplomada en Trabajo Social. Universidad de Zaragoza. 1984-1987. Trabajadora Social de la ONCE en la Delegación Territorial de Valencia desde 1989.

**Gloria María Caravantes López de Lerma**, Trabajadora social. Máster en Cooperación Internacional al Desarrollo. Investigadora en Políticas Públicas y en Planes Municipales de Servicios Sociales e Inclusión Social.

**Encarna Canet Benavent**, Diplomada en Trabajo Social. Máster Oficial en Orientación y Asesoramiento Familiar y Máster Oficial de Igualdad de Género en el ámbito Público y Privado. Imparte docencia en el Grado de Trabajo Social. Experiencia en intervención social en instituciones penitenciarias, familias, mujer y violencia de género. Funcionaria de la Generalitat Valenciana. Docente en el ámbito de la intervención en violencia de género para personal de la Generalitat Valenciana, Colegios Profesionales y Fuerzas de Seguridad del Estado. Coordinadora de los talleres de prevención de violencia de género en los institutos de educación secundaria de la Comunidad Valenciana. Investigadora del Instituto Interuniversitario de Desarrollo Local en el grupo GESIINN. Sus líneas de investigación son igualdad, mujer y violencia de género.

**Pere Joan Garrigós i Santos**, Diplomado en Trabajo Social por la Universitat de València. Post-grado en mediación familiar por la UV. Trabajador Social del Servei de Prevenció de la Violència de gènere i Atenció a les Víctimes del Institut Valencià de les Dones i per la Igualtat de Gènere. Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives. Docente experto en violencia de género, lenguaje inclusivo no sexista a la EVES y al IVAP. Experiencia de 10 años como trabajador social en un centro de acogida para mujeres.

**Marta Climent López**, Graduada en Trabajo Social, Universidad de Valencia. Licenciada en Criminología, Universidad de Valencia. Máster en Intervención individual, familiar y grupal, Universidad de Valencia. Doctoranda. Actualmente Trabajadora Social en Euroservicios Omega S.L., Agullent. Educadora en el centro de acogida de menores «La Inmaculada», Xàtiva.

**M<sup>a</sup> de las Mercedes Botija Yagüe**, Doctora en Ciencias Sociales. Graduada en

investigación en Ciencias Sociales. Imparte docencia en el grado de Trabajo Social y distintos Máster. Es coordinadora de prácticas del Grado en Trabajo Social. Líneas de investigación: infancia y juventud, migración, salud, codesarrollo, etc. Autora de artículos indexados en bases de datos internacionales.

**José Javier Navarro-Pérez**, Doctor en Desarrollo Local y Territorio. Diplomado en Trabajo Social, diplomado en Educación Social y Licenciado en Criminología. Investigador del Instituto Interuniversitario de Desarrollo Local en el grupo GESIINN. Líneas de investigación: infancia, adolescencia y juventud, delincuencia juvenil y contextos socioeducativos, participación y territorio, innovación y transferencia en la intervención social. Director del Máster MEPIAR de Evaluación, Prevención e Intervención con Adolescentes en Riesgo y Violencia Filio-parental.

**Ana Sales Ten**, Doctora por la Universidad de Valencia en el Programa de Cooperación al Desarrollo. Licenciada en Sociología y Diplomada en Trabajo Social, especialista en migraciones internacionales y cooperación internacional. Sus principales líneas de estudio e investigación se centran en el colectivo de personas inmigrantes y la cooperación al desarrollo, en el ámbito de las políticas sociales, los derechos humanos y el derecho internacional humanitario.

**Ana Isabel Serrano Tejedor**, Graduada en Trabajo Social (UV), Licenciada en psicología (UV), Máster en Bienestar Social: intervención familiar, Máster en mediación intercultural y participación ciudadana, Máster en psicología clínica y promoción de la salud, postgrado en violencia de género, Postgrado en intervención psicosocial en contextos multiculturales. Becaria de colaboración en el Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales de la universidad de València.

**Pep Pacheco Marco**, Diplomado en Trabajo Social por la Universitat de València. Ha ejercido profesionalmente tanto en el sector de la iniciativa social –especialmente, en el ámbito de la intervención con personas migrantes–, así como en los centros sociales municipales de Campanar-Benicalap y del Barrio de la Fuensanta desde 1996 hasta 1999. Fue técnico del programa de Servicios Sociales municipales de la Diputación de Valencia desde 1999 hasta 2015. En la actualidad desarrolla su actividad en Ca Revolta. Es miembro del Col·lectiu de Treball Social de Ca Revolta.

**Javier Aguado Abad**, Administrativo de administración general de la Diputación de Valencia. En la actualidad desarrolla su actividad profesional en la Sección de Programas de Inclusión Social de la Diputación. Ha publicado algunos trabajos sobre temáticas relacionadas con los sistemas de garantía de ingresos y la renta básica. Es miembro del Col·lectiu de Treball Social de Ca Revolta.

**Paco Andrés Arseguet**, Diplomado en Trabajo Social por la Universitat de València. Ha ejercido profesionalmente en la Diputación de Valencia desde 1983, primero como educador y posteriormente como técnico del programa de Servicios Sociales Municipales. Ha sido profesor asociado al Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales de la Universitat de Valencia en el período 2000-2015. En la actualidad responsable de la Sección de Programas de Inclusión Social de la Diputación. Es miembro del Col·lectiu de Treball Social de Ca Revolta.

**Miguel García Aya**, Licenciado en Filosofía y Ciencias de la Educación, Sección de Psicología. Universidad de Valencia. Postgrado en Liderazgo en Gestión Pública por el IESE (Universidad de Navarra). Actualmente es Subdirector General de Servicios Sociales, de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.

**José Enrique Sánchez Menaya**, Licenciado en Psicología por la Universidad de Valencia. Diploma de Estudios Avanzados, Postgrado en: Liderazgo en Gestión Pública (IESE, U. de Navarra), Derechos de la Infancia, Educación Sexual y Máster en: Psicología Clínica, Medicina Humanitaria, Derechos Humanos, Cooperación Internacional, especialidad en Movimientos Migratorios y Codesarrollo; Sociología y Antropología de las Políticas Públicas. Actualmente, trabaja en la Generalitat Valenciana en la Oficina del Delegado del Consell para el Modelo Social Valenciano en la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.

**Jaime Escribano Pizarro**, Doctor Europeo en Geografía (2010) por la Universidad de Valencia, y Prof. Dr. en el Dpto. de Geografía de dicha universidad. Su Tesis Doctoral analiza los servicios a la población en áreas rurales. Miembro del equipo UDERVAL en el proyecto «Redes personales y territorios rurales: dinámicas espaciotemporales, innovaciones y apoyo social» (CSO2015-68215-R). Autor de diversos artículos sobre servicios a la población en zonas rurales y sus impactos demográficos, sobre la calidad de vida, el capital social, y las estrategias de desarrollo territorial.

**Cristina Herráiz Lizan**, Licenciada en Geografía por la Universidad de Valencia y experta en desarrollo rural por el Instituto Agronómico y Mediterráneo de Zaragoza. Actualmente colaborando en diferentes proyectos sobre el medio rural y educación ambiental con el equipo de investigación rural UDERVAL. Igualmente cuenta con amplia experiencia laboral como técnica superior en un grupo de desarrollo rural en La Rioja (España).

**José Javier Serrano Lara**, Graduado en Geografía y Medio Ambiente por la Universidad de Valencia (UV) (2009-2013). Premio final de grado por la UV y la Generalitat Valenciana. Master en Técnicas para la Gestión del Medio Ambiente y el Territorio por la Universidad de Valencia (2013-2014). Investigador pre-doctoral en el Instituto de Investigación de Desarrollo Local de la UV desde 2015, y miembro del equipo de investigación rural UDERVAL.

## Presentación

### Doña Rosa Pérez Garijo

*Diputada Delegada d'Inclusió Social, Teatres i Memòria Històrica en la Diputació de València*

L'assumpció de la Delegació específica d'Inclusió Social per part de la diputada provincial que escriu aquestes línies, en octubre del 2015, i amb ella, la gestió del programa de Serveis Socials Generals amb els Ajuntaments, em va situar en una posició única per a copsar la situació que travessa el sistema públic valencià de Serveis Socials, doncs m'ha permès tindre una panoràmica àmplia sobre la qüestió i alhora, una visió bastant pròxima a la realitat territorial concreta, especialment pel que fa als municipis més menuts.

Així, des de la Delegació d'Inclusió Social de la Diputació de València, el meu equip i jo mateixa ens hem trobat un sistema públic de Serveis Socials basat en un model assistencialista, caracteritzat per: 1) la externalització dels serveis públics vers les empreses –el criteri de les quals, obvi és dir-ho, és la pura rendibilitat econòmica– i vers les entitats privades –siguen religioses o no–; 2) la fragmentació i la sectorització de la realitat social a través de múltiples convocatòries de subvencions amb escàs pressupost que, per una banda, incrementen la burocràcia per als equips de base municipals, i per una altra, tenen una pràcticament nul·la incidència en la resolució dels problemes socials; 3) l'absència de qualsevol tipus de planificació, per no parlar d'avaluació de les polítiques públiques; 4) la imposició de dinàmiques de treball piramidals, sense cap tipus de participació dels i les professionals; 5) el centralisme i la imposició de criteris polítics i l'arbitrarietat front a la preponderància de criteris tècnics; 6) l'absència total de coordinació política o interadministrativa amb la Generalitat; 7) la manca de transparència; etc.

Posar en marxa un model de Drets Socials com a base del sistema públic valencià de Serveis Socials no és una tasca fàcil, sobretot perquè –com hem vist– allà on s'havia començat a construir tímidament un sistema públic i amb vocació universal, les polítiques neoliberals s'han encarregat d'afeblir-lo, fragmentar-lo i privatitzar-lo, generant una autèntica *involució*. I el més greu, presentant-se amb aparença d'inevitabilitat. No obstant això, com en qualsevol construcció amb voluntat de perdurar en el temps, cal començar pels ciments, i la proposta d'ordenació i mapificació dels Serveis Socials valencians que es realitza en les següents pàgines suposa una contribució fonamental per a la consecució del model que volem, que té com a objectius el desenvolupament i l'enfortiment dels serveis socials públics, universals i de qualitat; com a principis la normalització, l'accessibilitat

### Comunidad Valenciana

Orden de 26 de septiembre de 2005, por la que se procede a la creación del Consejo Asesor de Salud Mental de la Comunidad Valenciana.

Orden de 3 de febrero de 1997, que desarrolla la tipología de recursos de atención a enfermos mentales.

Decreto 132/1996, de 4 de julio por el que se asignan competencias en materia de atención a enfermos mentales crónicos.

Decreto 81/1998, de 4 de junio, del Gobierno Valenciano, por el que se definen y estructuran los recursos sanitarios dirigidos a la salud mental y asistencia psiquiátrica en la Comunidad Valenciana.

Decreto 148/1986, de 24 de noviembre del Consell de la Generalitat Valenciana, por el que se regula la prestación de servicios en materia de salud mental en la Comunidad Valenciana.

### País Vasco

Estrategia en Salud Mental de la Comunidad Autónoma del País Vasco (2010) Consejo Asesor de Salud Mental de Euskadi.

Real Decreto 1030/2006, de 15 de septiembre, por el que se establece la cartera de servicios comunes del Sistema Nacional de Salud y el procedimiento para su actualización.

### Cataluña

Decreto 30/2006, de 28 de febrero, por el que se crea el Plan director de salud mental y adicciones y su Consejo Asesor.

## 6 Los Servicios Sociales para la mujer

Encarna Canet Benavent  
Pere Joan Garrigós i Santos

### 1. Introducción

El sistema de Servicios Sociales de la Comunitat Valenciana se rige por la Ley 5/1997 de 25 de junio e incluye dentro de sus responsabilidades dar respuesta a diferentes problemáticas sociales mediante la aportación de recursos necesarios. Incluye a las mujeres en riesgo de exclusión social y/o víctimas de violencia de género a quienes se les ha de prestar información, orientación, asesoramiento técnico y derivación a los recursos y programas sociales adecuados, así como la atención a las necesidades más básicas y la tramitación de las prestaciones económicas correspondientes.

En 1983 se transfieren las competencias estatales de protección a la mujer a la Comunitat Valenciana. Moriana (2013:114) nos describe el recorrido que han vivido los centros de protección a la mujer desde ese momento diferenciando tres etapas:

La primera va desde 1983 hasta 1990 y la denomina «de protección de la moral católica». En esta etapa se interna a las mujeres en las mismas instituciones religiosas en las que lo había hecho el Patronato de Protección a la Mujer franquista para educarlas en la moral católica, ocultar a las mujeres embarazadas y reprimir a las transgresoras de la ley patriarcal.

La segunda va hasta 2002 y la denomina «de la protección de la maternidad y de los malos tratos domésticos». Se institucionaliza a las madres solteras y a las mujeres que sufren violencia doméstica.

La tercera y actual la llama «de la protección de la exclusión social y la violencia de género». En 2003 se realiza una clasificación de los centros en: casa de acogida de emergencia, centros de acogida y viviendas tuteladas, dotándolas de una regulación homogénea.

Actualmente contamos con que los Servicios Sociales son la primera puerta de entrada de atención a las mujeres, y además existen los servicios especializados como:

- Centros Infodona: distribuidos por la Comunitat Valenciana con el objetivo de prestar asesoramiento a las mujeres y a otros grupos y entidades

en materias como inserción laboral, asesoramiento, creación de empresas, asesoramiento en materias de igualdad, subvenciones, etc.

- Centro Mujer 24 Horas (CM24H): dirigido a mujeres que sufren malos tratos físicos y/o psíquicos, agresiones sexuales, abusos sexuales y acoso sexual en el ámbito laboral. Su objetivo es proporcionar atención integral de carácter psicosocial i jurídica, personal, directa o telefónica las 24 horas del día los 365 días del año. Pertenece a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.
- Numerosos municipios han creado servicios y espacios especializados dentro de sus competencias para la atención y promoción de las mujeres con diferentes denominaciones como Casa de la Dona, Espai Dona, Centro Municipal de Información a la Mujer, etc.
- Centros Residenciales Específicos: Centro de Protección a la Mujer, Centros residenciales por violencia o por riesgo de exclusión social, Viviendas Tuteladas... Son equipamientos sustitutivos del hogar familiar para aquellas mujeres que no pueden permanecer en su unidad de convivencia. Ofrecen asistencia integral, alojamiento, manutención, actividades educativas, de convivencia, cooperación y autoayuda, tratamiento especializado, apoyo psicosocial y promoción de la salud

Pero Además de los recursos públicos especializados en la temática de la mujer, el Tercer Sector también ha promovido y desarrolla programas de atención como Alanna, Asociación Tyrius, y entidades Religiosas como Cáritas, Adoratrices, Villa Teresita, Casa Cuna, etc.

## 2. La Ordenación actual: Normativa relativa al área de la mujer en el País Valencià

Dos Leyes orgánicas desarrollan el principio de igualdad consagrado en el artículo 14 de la Constitución y el derecho de todos a la vida y a la integridad física y moral recogido en su artículo 15: la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres y la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.

En el ámbito autonómico valenciano, la Ley 5/1997, de 25 de junio de la Generalitat Valenciana por la que se regula el sistema de Servicios Sociales en la Comunitat Valenciana, determina que los Servicios Sociales en el área de la Mujer estén destinados a las mujeres que se encuentren en situación de riesgo por maltrato físico/psíquico, carencia de apoyo familiar, ausencia de recursos y otras circunstancias originadas en las diferencias de género, y requieran un tipo de tipo de atención específica en el plano técnico y profesional.

A partir de la ley valenciana se han generado normativa para regular los Servicios Sociales en el área de la Mujer:

La Ley 9/2003, de 2 de abril de la Generalitat Valenciana, para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, que trató de establecer una serie de medidas y garantías dirigidas a la eliminación de la discriminación que tienen un carácter más de fomento y promoción que de prescripción, en los ámbitos de educación, laboral, participación política, bienestar y familia, sociedad de la información, violencia contra las mujeres, medios de comunicación, y administración pública.

El Sistema de centros de acogida para atender a mujeres solas o acompañadas de sus hijos e hijas por encontrarse en situación riesgo de exclusión social y/o por ser víctimas de violencia de género, se organizó en torno a diversos decretos y órdenes que los regulan hasta la actualidad:

- El Decreto 91/2002, e 30 de mayo, del Consell, modificado por el Decreto 99/2010 del 11 de junio, regula el procedimiento y requisitos generales para el 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.
- La Orden del 17 de febrero de 2003, de la Conselleria de Bienestar Social, modificada por la Orden de 28 de enero de 2005 de la Conselleria de Bienestar Social, sobre condiciones y requisitos para la autorización de los Centros Especializados para mujeres en situación de riesgo social, desarrolla el Decreto anterior, y los define como un servicio social especializado y de carácter asistencial, de protección y promoción, cuya finalidad es acoger a mujeres solas o acompañadas de sus hijas e hijos en situación de violencia física o moral, con el objeto de prestarles ayuda psicológica y social facilitándoles los medios básicos que les ayuden a su reintegración social. Establece la siguiente tipología, estableciendo en cada caso las prestaciones que incluirá, la temporalidad, las condiciones de habitabilidad, y el equipo profesional:
  - Casas de acogida para mujeres en situación de emergencia, que define como centros para víctimas de malos tratos. Establece una capacidad máxima de 25 plazas entre mujeres y menores. El equipo profesional ha de estar compuesto como mínimo por una directora, una trabajadora social y 5 educadoras. Se establece una temporalidad máxima de permanencia de 2 semanas.
  - Centros de Acogida, que acoge a jóvenes gestantes con hijos/as hasta 2 años, que se encuentran situación de alto riesgo por falta de apoyo familiar y ausencia de recursos personales y a mujeres con o sin hijos víctimas de malos tratos, en situación de riesgo psicosocial. Capacidad máxima de 30 mujeres y sus hijos e hijas. El equipo profesional ha de estar formado como mínimo por una directora, una psicóloga, una trabajadora social y 5 educadores/as.
  - Viviendas tuteladas, para mujeres que precisan protección, con un nivel de autonomía que les permita vivir en régimen parcialmente autogestionado. Cuentan con una capacidad máxima de 7 mujeres y sus

hijos e hijas. El equipo ha de estar compuesto como mínimo por dos educadores/as.

El Decreto establece dos canales de acceso a la Red de Asistencia para Mujeres, que son el Centro Mujer 24 Horas para los casos urgentes, y el personal técnico de las Dirección Territorial de cada provincia, previo informe de los Servicios Sociales de los Ayuntamientos, en el resto de situaciones.

También declara excluidas las situaciones que requieren otros tratamientos específicos como son alcoholismo, drogadicción y cuadros psiquiátricos graves.

La Orden de 22 de diciembre de 2003, de la Conselleria de Bienestar Social, establece el Funcionamiento General de los Centros Especializados para mujeres en situación riesgo social, ordenando los servicios que se prestan en los mismos, agrupándolos en las siguientes áreas de intervención: personal y familiar, menores, salud, legal y documental, de convivencia, organización, formación e inserción laboral, y participación social. Además, establece los Derechos y Deberes de las Mujeres Acogidas y el Régimen disciplinario.

Después de casi 10 años, sin modificar el sistema que regula la atención a mujeres en la Comunitat, se publica la Ley 7/2012, de 23 de noviembre, de la Generalitat Integral contra la Violencia sobre la Mujer en el ámbito de la Comunitat Valenciana.

Esta ley aporta novedades como es señalar como manifestaciones de la violencia sobre la mujer, además de la violencia física, psicológica y sexual, la violencia económica, la mutilación genital femenina, y la trata de mujeres y niñas. También tiene un carácter novedoso la inclusión como víctimas de violencia sobre la mujer, a los hijos e hijas menores y/o personas sujetas a tutela o acogimiento de las mismas que sufran cualquier perjuicio como consecuencia de la agresión a las mujeres o niñas. Esta inclusión los convierte también en titulares de todos los derechos reconocidos en la norma.

También la ley establece el derecho a indemnizaciones por causa de muerte, para los hijos e hijas, los ascendientes de las víctimas mortales de violencia cuando dependan económicamente en el momento del fallecimiento, y de la creación de un Fondo de Emergencias para otorgar ayudas de emergencia de pago único para cubrir necesidades básicas de alimentación, higiene, alojamiento temporal, transportes, etc. Estos dos derechos han sido regulados por el Decreto 63/2014, de 25 de abril, del Consell, que aprueba el reglamento para el reconocimiento de las indemnizaciones y las ayudas económicas a las víctimas de violencia sobre la mujer.

Esta Ley establece la composición de la Red de Asistencia Social Integral a las Víctimas de Violencia sobre la Mujer que ordena los siguientes servicios en dos niveles de atención: ambulatorio y residencial.

En el nivel ambulatorio el Servicio de atención telefónica permanente, las Oficinas de Atención a las víctimas del delito y los Centros Mujer de carácter permanente y de emergencia, funcionando las 24 horas del día al menos en las tres capitales de provincia y prestando una atención social, psicológica y jurídica, tanto

en situación de crisis como de asesoramiento o de terapia de seguimiento, a nivel individual y grupal.

En el nivel residencial los servicios se definen como:

- Centros de emergencias: recursos especializados de corta estancia que ofrecen acogida de forma inmediata.
- Centros de Recuperación Integral: para las mujeres y menores que precisan de un alojamiento temporal más prolongado.
- Viviendas tuteladas, para aquellas mujeres que tienen un nivel de autonomía personal que les permite alcanzar la normalización social.

Queda pendiente el desarrollo reglamentario que establezca el régimen de acceso, organización y funcionamiento.

La Ley también establece una batería de medidas para hacer frente a la violencia sobre la mujer desde todos los ámbitos de su competencia, como son la prevención desde el ámbito educativo, prevención en el ámbito laboral, medidas de sensibilización, actuaciones sobre los medios de comunicación, investigación, formación especializada de los agentes implicados, etc.

A modo de valoración decir que tenemos dos leyes autonómicas que contemplan medidas transversales pero que no tendrán la incidencia necesaria sin una apuesta política firme y decidida que dote de presupuestos de forma transversal a toda la administración valenciana. La reciente creación de las Unidades de Igualdad en todos los departamentos del Consell, que trata de incorporar la perspectiva de género a todo el funcionamiento de la Administración valenciana, puede ser una oportunidad de hacer efectivas las medidas propuestas y que no se han llevado a cabo hasta este momento.

Es necesario un viraje hacia políticas preventivas y de sensibilización que no quede en declaración de intenciones, sino que se traduzca en acciones concretas y de calado social desde todos los ámbitos y áreas de la Generalitat.

Por otro lado, existe una Red de Centros Especializados en Mujer de carácter residencial, mixto para exclusión social y violencia de género, y que precisa de un desarrollo normativo congruente y que defina la tipología de centros de uno y otro tipo, desarrollando la Ley 7/2012 y actualizando la normativa de 2003.

Convendría definir un sistema específico y no mixto para la acogida de mujeres víctimas de violencia y sus hijos e hijas, que permita una identificación grupal que potencia su conciencia como grupo de empoderamiento a partir de sus experiencias, además de contar con una intervención especializada para trabajar los aspectos generadores y mantenedores de la violencia, así como su recuperación y prevención futura. La intervención ha de realizarse tanto con las mujeres como con menores que las acompañan.

Hasta este momento, existen viviendas del tercer sector operando sin la necesaria autorización administrativa en el área de mujer dado que no cumplen los requisitos de accesibilidad y personal que exige la actual regulación, por lo que habría que revisar la posible creación de nuevas figuras de recursos de acogida que

sí que sea posible autorizar y por tanto inspeccionar y garantizar la calidad de sus prestaciones.

### 3. Análisis de la cuestión: Análisis de los recursos de mujer de Valencia y provincia

Antes de comenzar el análisis hay que advertir que la información con respecto a estos recursos es difícil de obtener por la privacidad necesaria que los envuelve y que hay que respetar. Por tanto, pedimos disculpas si existe cualquier variación en los datos que no hemos percibido.

Para poder conocer la evolución de los recursos de mujer en la provincia de Valencia señalaremos primero cual era la situación en la mapificación realizada en 1991 por la Dirección General de Servicios Sociales. Siguiendo este documento vemos que solo existían recursos de mujer en Valencia ciudad y estos eran:

**Tabla 1.** Recursos mujer Valencia y provincia 1991

Centro	Titularidad	Régimen	Plazas	Localidad
Residencia Maternal Villa Teresita	Aux. Dioc Buen Pastor Villa Teresita	Internado	12	Valencia
Centro maternal Oculta y Manutención	Real Hermandad del Santo Celo	Externado	14	Valencia
Casa Cuna Santa Isabel	RR Siervas de la Pasión	Internado	20	Valencia
Centro de Acogida Villa Teresita	Aux. Dioc Buen Pastor Villa Teresita	Internado	12	Valencia
Centro de Acogida y Orientación a la Joven	Confer Femenina	Externado		Valencia
Residencia Materno Infantil	Dirección General de Servicios Sociales	Internado	15	Valencia
Centro Atención Marginación Mujer	Fundación Solidaridad Democrática	Externado		Valencia

*Fuente:* Elaboración propia a partir de la Dirección General de Servicios Sociales (1991)

Podemos observar además como la mayoría de los recursos de mujer se encontraban en manos de órdenes religiosas, excepto la Residencia Materno Infantil que pertenece a la administración pública.

**Tabla 2.** Recursos para mujeres Valencia y provincia 2014

Recursos	Titularidad			Gestión			Nº plazas			
	Pública	Privada	Total	3er sector	Pública	Privada	Total	Pública	Privada	Total
Centros Infodona	16		16			16	16			
CM 24H	1		1			1	1			
Centro de Recuperación Integral (Centro de Protección)	1		1			1	1	24		24
Centros de exclusión social: centro acogida		2	2	1		1	2	52		52
Centro de exclusión social: viviendas tuteladas		8	8	8			8	72		72
Totales	18	10	28	9		19	28	148		148

*Fuente:* Elaboración propia

Del total de recursos especializados en mujer de Valencia, 16 son Centros Infodona y el resto se reparte de mayor a menor en centros de riesgo de exclusión social de acogida (2) o viviendas tuteladas (8), siendo 10 en total, Centro Mujer 24 horas (1) y Centro de Recuperación Integral (1). Sólo existe pues un recurso específico para víctimas de violencia de género de cada tipo en la provincia de Valencia.

La titularidad de estos recursos es pública salvo los recursos de riesgo social que pertenecen mayoritariamente al sector privado, sobre todo tercer sector.

Respecto a la gestión de los recursos señalar que la gestión en todos los casos se ha cedido al tercer sector o a la empresa privada, a pesar de su titularidad pública. Destacamos el Centro Mujer 24 Horas y el Centro de Recuperación Integral que están gestionados por empresas privadas (Grupo Eulen y Clece respectivamente)

En cuanto al número de plazas, vemos que existen 124 plazas para mujeres en riesgo de exclusión social y 24 plazas en el único Centro de Protección de toda la provincia, lo cual parece del todo insuficiente dando el volumen de mujeres que necesitarían de este recurso.

A continuación, hacemos referencia al informe Índice DEC 2015 en el apartado referido a plazas en centro de acogida para mujeres víctimas de violencia de género por solicitud de orden de protección a los juzgados. En el gráfico aparece una comparativa entre las diferentes comunidades autónomas.

**Apartado C. Indicador 11.**

**Mujer. % de plazas en centros de acogida para mujeres víctimas de violencia de género por solicitud de orden de protección a los juzgados**

Fuente del dato: de las órdenes de protección: CGPJ. Datos anuales de 2013.  
[http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Violencia\\_domestica\\_y\\_de\\_genero/Actividad\\_del\\_Observatorio/Datos\\_estadisticos/La\\_violencia\\_sobre\\_la\\_mujer\\_en\\_la\\_estadistica\\_judicial\\_Datos\\_anuales\\_de\\_2013](http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Violencia_domestica_y_de_genero/Actividad_del_Observatorio/Datos_estadisticos/La_violencia_sobre_la_mujer_en_la_estadistica_judicial_Datos_anuales_de_2013)

Fuente del dato: Plazas en centros de acogida para mujeres víctimas de violencia de género. Datos facilitados directamente por las propias Comunidad Autónomas

REFERENCIA ANCLADA: 19% / 25%

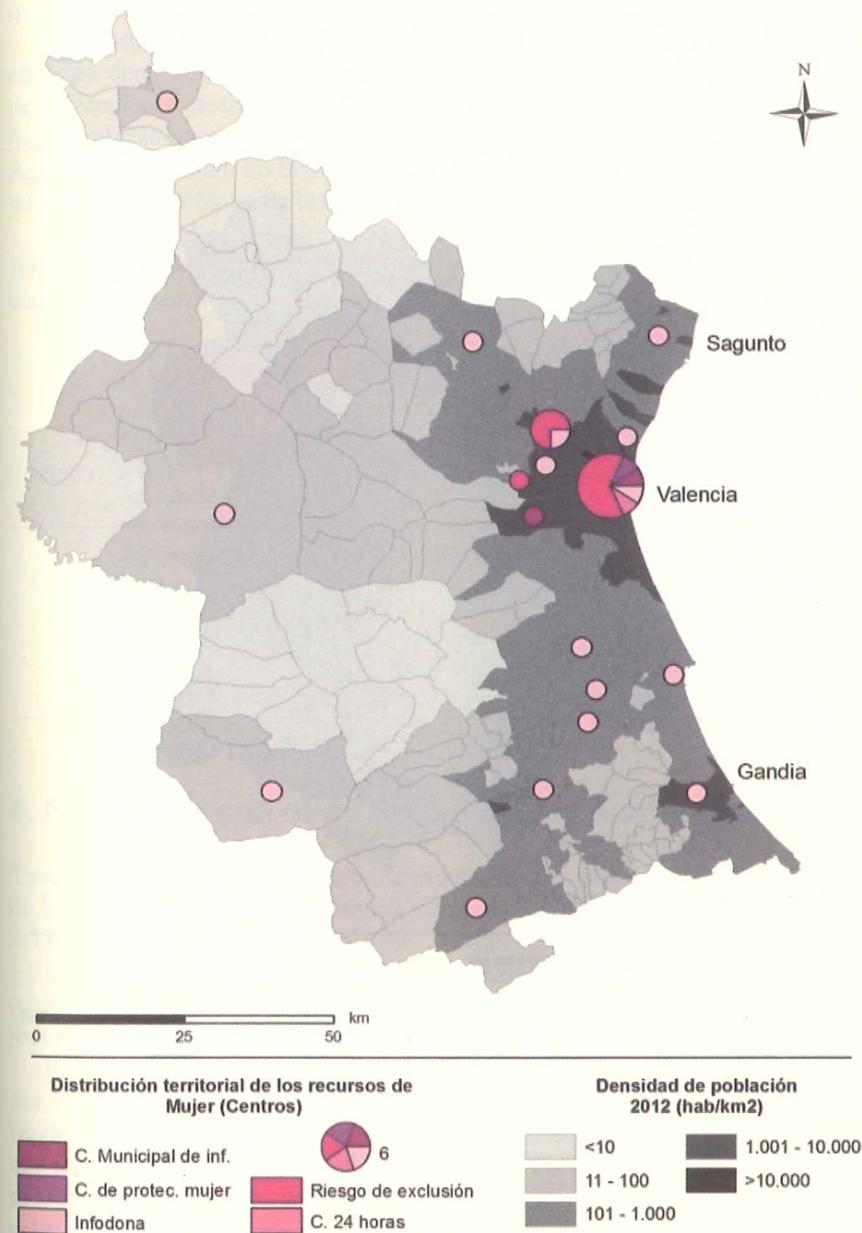
- ▲ Igual o superior a 25%: 0,40 puntos
- ▲ Entre 24,01 y 25,0%: 0,35 puntos
- ▲ Entre 23,01% y 24,0%: 0,30 puntos
- ▲ Entre 22,01% y 23,0% : 0,25 puntos
- ▲ Entre 22,01% y 23,0%: 0,20 puntos
- ▲ Entre 21,01% y 22,0%: 0,15 puntos
- ▲ Entre 20,01% y 21,0%: 0,10 puntos
- ▲ Entre 19,01% y 20,0%: 0,05 puntos
- ▲ Igual o inferior a 19%: 0 puntos

	Mujeres con orden de protección	Número de plazas	% plazas/ mujeres con orden protección	Puntuación
TOTAL ESPAÑA	18.775	2.774	14,77%	
Andalucía	3.828	471	12,3%	0
Aragón	522	124	23,8%	0,30
Asturias (Principado de)	380	144	37,9%	0,40
Balears (Illes)	427	166	38,9%	0,40
Canarias	1.108	274	24,7%	0,35
Cantabria	205	21	10,2%	0
Castilla y León	856	219	25,6%	0,40
Castilla-La Mancha	1.278	256	20,0%	0,05
Cataluña	1.812	88	4,9%	0
Comunitat Valenciana	2.912	98	3,4%	0
Extremadura	525	39	7,4%	0
Galicia	829	90	10,9%	0
Madrid (Comunidad de)	2.391	387	16,2%	0
Murcia, Región de	1.002	78	7,8%	0
Navarra (Com.Foral de)	168	42	25,0%	0,40
País Vasco	409	248	60,6%	0,40
Rioja (La)	123	29	23,6%	0,30

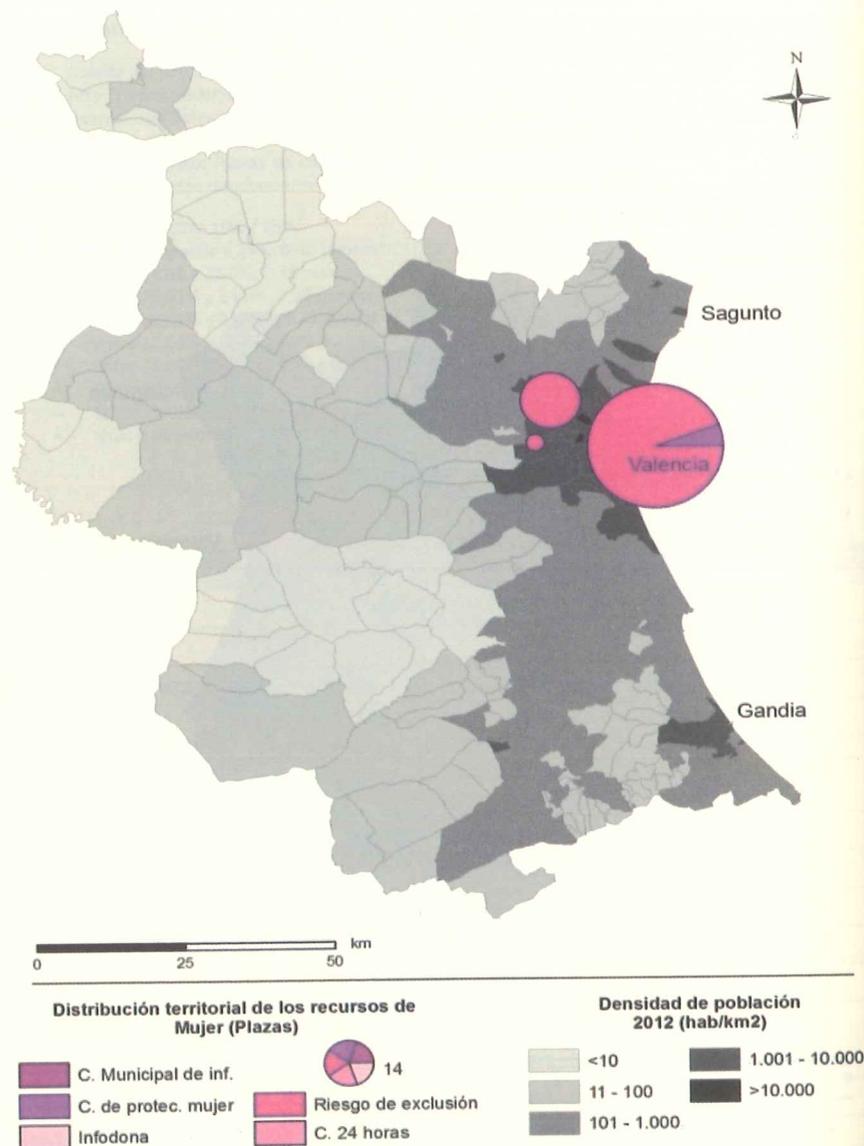
Fuente: Informe DEC (2015)

La localización de los recursos en el territorio es la siguiente:

**Mapa 1: Distribución territorial de centros dedicados a recursos en Mujer**



**Mapa 2:** Distribución territorial del nº de plazas dedicadas a recursos de Mujer



Fuente: El sistema de serveis socials davant la crisi econòmica (2014)

En cuanto a la distribución de los recursos en el territorio vemos que, si bien los Centros Infodona están algo más repartidos por la provincia de Valencia, el res-

lo cual deja sin recursos cercanos a amplias capas de población pertenecientes a la gran mayoría de las comarcas de nuestro territorio.

Una vez más podemos observar que la planificación territorial y de necesidades en este sector ha sido muy deficiente y que no se ha avanzado mucho desde la que hemos visto de 1991

Respecto a la figura de la Trabajadora Social como profesional de referencia cabe decir que el Centro Mujer 24 Horas sí posee esta figura, y el Centro de Protección y centros de información también. En los Centros Infodona puede haber trabajadora social u otras figuras profesionales todas ellas englobadas en Agentes de Igualdad. En la mayoría de los recursos de riesgo de exclusión social también existe la figura de la trabajadora social o el trabajador social.

Sobre este tema el Síndic de Greuges ya hizo una recomendación en su informe de 2005 a la Conselleria de Bienestar Social en la que apuntaba sobre los centros especializados para mujeres en situación de riesgo 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».

#### 4. Referencia con otras Comunidades Autónomas

Tras el análisis de la realidad de los Servicios Sociales para la mujer en la Provincia de Valencia, es de interés revisar los recursos en otras Comunidades Autónomas del Estado Español.

Observar las características de los servicios y su reglamentación en otras comunidades sirve de base para establecer comparaciones y encontrar áreas de mejora a implementar.

Para realizar dicho análisis se han escogido cuatro Comunidades Autónomas por su importancia estratégica, demográfica y económica: la Comunidad de Madrid, Cataluña, País Vasco y Andalucía. De las cuatro se ha establecido la ley que regula los Servicios Sociales para la mujer y los servicios prestados de forma permanente, excluyendo programas y subvenciones. Esta información puede no estar completa, dado que no se ha procedido a una comprobación sino a una búsqueda de fuentes secundarias.

#### 4.1. Comunidad de Madrid

Los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid están regulados por la Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

Actualmente, según se señala en la Guía de Recursos para Mujeres de la Comunidad de Madrid cuentan, dentro de los servicios permanentes con tres tipos de centros:

- Centro de día para mujeres víctimas de la trata con fines de explotación sexual y prostitución. Este centro se encuentra en Madrid y ofrece atención psicológica, atención social, actividades de sensibilización y/o formación en género y atención jurídica
- Centro de formación para el empleo-Centro de Formación en Edificación y Obra Civil. Este centro se encuentra en Paracuellos del Jarama y ofrece apoyo al empleo/orientación profesional y actividades formativas
- Pisos tutelados para mujeres víctimas de violencia de género. La comunidad cuenta con siete pisos con una capacidad media de siete mujeres por piso. En ellos se ofrece alojamiento, manutención y convivencia

Además de los centros la Comunidad de Madrid ofrece una serie de servicios permanentes de atención a la mujer: Servicios Sociales, escuela de padres y madres y una bolsa de empleo.

El teléfono de referencia para las víctimas de maltrato es el 012, aunque también cuentan con un Servicio gratuito de orientación jurídica a la mujer (91 720 62 47).

#### 4.2. Cataluña

Los Servicios Sociales en Cataluña están regulados por la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials de Catalunya.

La Generalitat de Catalunya tiene competencias exclusivas en políticas de género. El Institut Català de les Dones, adscrito al Departament de Benestar Social i Família, es el organismo del Gobierno que gestiona las políticas de y para la mujer de la Generalitat. Por otra parte, las políticas del Departamento de Bienestar Social y Familia en materia de lucha contra la violencia de género y los Servicios Sociales relacionados las gestiona la Secretaria de Família.

El Institut Català de les Dones actúa sobre tres ámbitos:

- Fomento de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. Dentro de este ámbito trabajan sobre conciliación, justicia, mujer y empresa, mundo rural, salud, universidades e investigación.
- Visibilización de las mujeres como agentes sociales mediante el asociacionismo, la cultura y memoria histórica, mujeres inmigrantes,

- Violencia de género. Se ofrecen una serie de servicios y recursos de atención contra la violencia de género:
  - Línea de atención contra la violencia de género. Este servicio es gratuito, confidencial y función 24 horas (900900120)
  - Oficinas de atención e información del Institut Català de les Dones. Servicio presencial y gratuito de atención psicológica y asesoramiento jurídico.
  - Servicios y oficinas de información y atención a la mujer. Cuenta con dos servicios, los Serveis d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD) y los Serveis d'Intervenció Especialitzada en Violència Masclista (SIE).
  - Servicio de intervención en crisis graves.

El Institut Català de les Dones ofrece, así mismo, una Guía de Entidades de Mujeres de Cataluña, donde se encuentra información de entidades que trabajan específicamente en programas a favor de la igualdad y diversas asociaciones de mujeres.

#### 4.3. País Vasco

Los Servicios Sociales del País Vasco se regulan por la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales. Dicha ley, que se puede definir de tercera generación, proclama el derecho subjetivo a los Servicios Sociales, constituido como un derecho de ciudadanía, a la vez que atiende a los derechos de acceso al sistema previstos en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.

La gestión de los Servicios para la mujer en el País Vasco se realiza a través de Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer, un organismo autónomo del Gobierno Vasco. Algunos de los servicios ofrecidos se detallan a continuación:

- Servicio Especializado de Información y Atención telefónica a Mujeres Víctimas de Violencia de Género 24 horas (900840111).
- Servicio de Asistencia a la Víctima (SAV), ubicado en los palacios de justicia de Vitoria-Gasteiz, Bilbao, Barakaldo y Donostia-San Sebastián.
- Unidad de atención psicológica a mujeres víctimas de malos tratos presente en Álava y Guipúzcoa.
- Instituto vasco de la mujer
- Oficina de atención a la mujer. Presentes siete en la comunidad.
- Dos oficinas de información a la mujer.
- Dos pisos de emergencia.
- Casas / Piso de acogida. Un total de quince repartidos entre las tres provincias.
- Servicio municipal de la mujer. Siete centros en la comunidad.
- Centro unidad de acogida social

#### 4.4. Andalucía

Los Servicios Sociales en Andalucía están regulados por la Ley 2/1988, de 4 de abril, de Servicios Sociales de Andalucía. Actualmente está en marcha el proyecto de Ley de Servicios Sociales de Andalucía, que se convertiría en la norma de máximo rango de la Comunidad Autónoma en materia de Servicios Sociales.

Actualmente, el Instituto Andaluz de la Mujer es el órgano andaluz encargado de gestionar los Servicios Sociales para la mujer y presenta una Guía de Recursos basada en la Ley 12/2007 de 26 de noviembre para la Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía y la Ley 13/2007 de 26 de noviembre de medidas de prevención y protección integral contra la violencia de género. Esto ha dado como resultado la división de la Guía de Recursos en 10 áreas, las cuales son:

- Servicios Generales de Atención del Instituto Andaluz de la Mujer.
- Transversalidad
- Educación
- Empleo
- Conciliación de la vida laboral, familiar y personal
- Salud
- Bienestar Social
- Participación
- Imagen y medios de comunicación
- Violencia de género

Los servicios que se ofrecen, vinculados a las áreas anteriores se detallan a continuación:

- Servicios Generales de Atención del Instituto Andaluz de la Mujer. 8 Centros Provinciales de la Mujer ubicados en las capitales de cada una de las provincias andaluzas y 162 Centros Municipales de Información a la Mujer, resultantes de la colaboración del Instituto Andaluz de la Mujer con los Ayuntamientos. Estos Centros ofrecen, atención y asesoramiento y en ellos se realizan programas específicos.
- El Teléfono de Información a la Mujer (900116016).
- Recursos para víctimas de violencia de género:
  - Centros de emergencia.
  - Casas de Acogida.
  - Pisos Tutelados.

#### 5. Propuestas de acción en la Comunitat Valenciana sobre el sector

de actuación en casos de violencia de género en todas las comunidades autónomas y en diversos sectores como sanidad, justicia, educación, actuación policial y también en lo referente a los Servicios Sociales. En la Comunitat Valenciana contamos con el «Acuerdo Interinstitucional por el que se aprueba el Protocolo para la coordinación de las actuaciones en materia violencia de género en la Comunitat Valenciana» de 2014, entre la Federació Valenciana de Municipis i Províncies, el Gobierno de España, la Fiscalía General del Estado, el Consejo General del Poder Judicial, la Generalitat Valenciana, y el Colegio de Abogados. Es un documento que:

- Explica la organización de la respuesta que se presta ante una situación de violencia ejercida contra las mujeres
- Identifica instituciones y personas a las que recurrir
- En qué momento hacerlo
- De qué manera y con qué objeto
- Clarifica las competencias y responsabilidades de cada una.
- Expresa el compromiso asumido por cada una de ellas.

En el anexo I podemos ver los diagramas de intervención realizados con la finalidad de la intervención conjunta y la coordinación.

A nivel municipal cabe señalar que muchos municipios han elaborado su propio protocolo de actuación en casos de violencia de género. En Valencia existe desde el 2010 el «Protocolo de actuación en situaciones de violencia contra las mujeres en la ciudad de Valencia» de la Regidoria de Benestar i Integració de l'Ajuntament de València. En su elaboración participaron profesionales del ámbito sanitario, policial, judicial, Servicios Sociales, recursos especializados, ámbito residencial, recursos asociativos y ámbito institucional. En Castellón encontramos el Protocolo de atención a víctimas de violencia de género y violencia sexual.

A **nivel sanitario** se elaboró el Protocolo para la Atención Sanitaria de la Violencia de Género (PDA) aprobado por la Conselleria de Sanitat de la Generalitat Valenciana en 2009

Así mismo el Equipo de Trabajadoras Sociales de Atención Primaria de Valencia realizó en el año 2012 una Guía de Intervención del Trabajo Social Sanitario, llamado Intervención del Trabajador Social de Atención Primaria de Salud con las mujeres víctimas de violencia de género

A **nivel judicial** existe una Guía de criterios de actuación judicial frente a la violencia de género CGPJ 2013, pero además la Ley 7/2012 Integral contra la Violencia sobre la Mujer en el ámbito de la Comunitat Valenciana también señala en su artículo 48.4 que la Generalitat suscribirá convenios con los colegios profesionales de abogados para establecer servicios de orientación jurídica que estarán ubicados en todas las sedes de los partidos judiciales.

Independientemente de los protocolos creados para cada área de intervención en el campo de la mujer (jurídicos, sanitarios, Servicios Sociales...) consideramos básico hacer mención a los principios básicos de intervención que todas y todos

campo. Según Pérez-Viejo y Montalvo (2014:157), la atención a la mujer se ha de fundamentar en:

- La defensa de los derechos humanos.
- La inclusión en todos los programas de la perspectiva de género, es decir, estudiar y explicar la situación de la mujer como resultado de la desigualdad estructural del sistema patriarcal entre hombres y mujeres. La perspectiva de género ha de ser un eje transversal y prioritario en todas las actuaciones.
- Tolerancia 0 contra la violencia: rechazo pleno de todas las formas de violencia.
- Perspectiva multicultural, dado el progresivo incremento de mujeres migrantes que acuden a nuestras instituciones.
- Respeto a las individualidades de cada mujer, se ha de tratar cada caso como único.
- Garantizar el ejercicio efectivo de los derechos de las mujeres, especialmente a aquellas en situación de especial vulnerabilidad, como las mujeres migrantes i/o las mujeres con diversidad funcional.

Nuestra postura profesional con respecto al modelo de intervención social con mujeres parte de:

La **perspectiva ecológica de explicación de la violencia**. El modelo ecológico surge con Urie Bronfenbrenner (1979) en su obra «La Ecología del desarrollo humano» en la que resaltó la progresiva acomodación mutua entre la persona humana y las propiedades cambiantes de los ambientes y las realidades que la envuelven.

Jorge Corsí (1995) adaptó este modelo a la explicación de la violencia de género y propuso una comprensión multicausal de este fenómeno que tenga en cuenta la suma de los diferentes sistemas que influyen en la vida de las personas: macrosistema, exosistema, microsistema y nivel individual (dimensión conductual, cognitiva, interaccional, psicodinámica). El Macrosistema hace referencia al ámbito social: incluye los factores que proporcionan un ambiente de aceptación de la violencia como las creencias e ideas de una cultura que mantienen la desigualdad, las formas de organización social, estereotipos sexistas, mitos culturales sobre la inferioridad de la mujer. Por su parte, el exosistema hace referencia al ámbito comunitario, a los contextos de las relaciones sociales: laboral, educativo, deportivo... De este nivel depende: que exista una legislación adecuada contra el maltrato, la creación de mecanismos de prevención e intervención y la creación de recursos con profesionales especializadas. Seguidamente, el microsistema incluye las características individuales que incrementan la probabilidad de ser agresor o víctima (factores biológicos, historia personal, características cognitivas, conductuales, afectivas e interaccionales) y las características de las relaciones más cercanas como: familia autoritaria y de estructura patriarcal, violencia de género en la familia de origen, aprendizaje de la violencia para resolver conflictos y aprendi-

La intervención ha de ser **psicosocial e interdisciplinaria**: si tenemos en cuenta las diferentes problemáticas que pueden aparecer es obvio que desde una sola figura profesional no puede darse respuesta. Es imprescindible una intervención interdisciplinaria adecuada a las múltiples necesidades que en cada momento presentan las mujeres; los equipos profesionales que intervienen en el campo de la mujer y especialmente en el campo de la violencia de género deberían de estar formados como mínimo por trabajadoras sociales, psicólogas y abogadas (Canet y García, 1999).

Además, la intervención profesional ha de incorporar la perspectiva de género la cual nos permite analizar la complejidad de las relaciones de poder determinadas por la desigualdad entre hombres y mujeres. Entendemos la perspectiva de género como una perspectiva teórica de análisis de la realidad social que tiene en cuenta la estructura social asimétrica y las relaciones sociales e interpersonales de poder en función del sexo. Desde una perspectiva de género consideramos a la mujer superviviente y no víctima y dirigimos la mirada hacia la agencia de la mujer y su capacidad de iniciativa activa para defenderse y liberarse de la violencia (Català et al., 2013:34). Respecto a la **coordinación** entre las diferentes profesionales que intervienen en el campo de la mujer, tanto interna como con otros recursos del ámbito sanitario, educativo, social, judicial, policial...existentes en cada zona es absolutamente imprescindible. La coordinación evitará criterios dispares entre las profesionales, duplicidad de actuaciones o lagunas en la intervención.

Por otra parte, el **trabajo en red** se realiza colaborando de forma activa con otros profesionales e instituciones implicadas en la atención a las mujeres, planificando intervenciones conjuntas y coordinadas, intercambiando información relevante y participando en actividades multidisciplinares, con el objetivo de alcanzar una meta consensuada. Pérez-Viejo y Montalvo (2014: 213): es un método de trabajo necesario y fundamental para trabajar realidades complejas, el trabajo en red va más allá de la suma de las diferentes visiones, se parte de la interdependencia y complementariedad entre distintos equipos y se comparten las responsabilidades de las decisiones. Asimismo, se amplía la visión de cada profesional al tener en cuenta el resto de miradas e intercambiar las ideas y visiones, la demanda o necesidad se valora desde una visión integradora, una visión de conjunto y en última instancia, se evita la duplicidad de actuaciones y el derroche de recursos

## 6. Conclusiones

Podemos decir que en materia de Servicios Sociales los recursos de atención a mujeres de carácter ambulatorio y residencial han aumentado en Valencia y provincia en los últimos años y sobre todo desde la entrada en vigor de la Ley Integral contra la Violencia de Género. Sin embargo, el porcentaje de plazas de protección con respecto a las mujeres con orden de protección es del 3'4% un número de plazas insuficiente si lo comparamos con el País Vasco (60'6%) o con Baleares (38'9%) (Índice DEC 2015).

Si atendemos a su distribución en el territorio vemos que los centros de carácter residencial se encuentran en Valencia y alrededores exclusivamente, quedando el resto de las comarcas de la provincia de Valencia sin recursos de estas características.

Consideramos que es necesaria la extensión de la atención a todo el territorio con puntos de atención que presten atención integral (psicológica, social y jurídica) a las mujeres y menores sin tener que desplazarse al Centro Mujer 24 Horas de las capitales de provincia para poder acceder a la atención. También habría que crearse recursos residenciales tanto para víctimas como mujeres en situación de exclusión social al menos en las cabeceras de comarca que permita el trabajo de recuperación y de inserción en su entorno y evite la doble victimización.

La gestión de los centros ha de ser pública, con el suficiente personal formado y con los recursos necesarios para realizar una buena intervención profesional y evitar el agotamiento de las profesionales. Todos los recursos han de contar con la figura de la trabajadora social.

En cuanto a los requisitos de ingreso en centros residenciales consideramos que la exclusión de ingreso para aquellas mujeres con problemática de alcoholismo, drogadicción o cuadros psiquiátricos graves, hacen necesario un planteamiento consensuado con los departamentos competentes en salud mental y drogodependencias que regule una tipología de centros adecuados a las situaciones mixtas entre violencia de género y otras patologías que garantice la no exclusión del sistema de protección social a las víctimas de violencia y sus hijos e hijas con estos factores de vulnerabilidad.

En todas las fases de la intervención con mujeres consideramos necesario el trabajo desde el modelo ecológico de comprensión de la violencia y desde la perspectiva de género. Los y las profesionales han de trabajar desde el enfoque psicosocial, de manera interdisciplinar y con la mayor coordinación posible con otros recursos y profesionales de la materia. De esta manera se realizará un verdadero trabajo en red con todas las agentes implicadas evitando duplicidad de actuaciones, derroche de recursos, lagunas en la intervención y potenciando un trabajo conjunto que mejore al máximo el resultado de los protocolos que se han establecido al respecto.

## 7. Referencias bibliográficas

- AEDGSS (2015): Índice DEC 2015.
- AJUNTAMENT DE VALÈNCIA (2010): «Protocolo de actuación en situaciones de violencia contra las mujeres en la ciudad de Valencia». Recuperado el 23 febrero 2014 de: <http://bit.ly/2dtVpp7>.
- BROFENBRENNER, U. (1979): *La ecología del desarrollo humano*. Barcelona. Paidós.
- CANET Y GARCIA (1999): Intervención profesional con víctimas de violencia de género. Una perspectiva interdisciplinar. Trabajo Social Hoy nº 23 (75-92).

- CATALÀ ET AL. (2013): «Recuperació de les dones en situació de violència masclista de parella». Universitat de Barcelona, Ajuntament de Barcelona i Fundació Salut i Comunitat. Recuperat el 14 d'abril de 2014 de: <http://bit.ly/1i07ZqD>.
- CONSELLERIA DE TREBALL I SEGURETAT SOCIAL. DIRECCIÓ GENERAL DE SERVEIS SOCIALS (1991): Mapificación de los Servicios Sociales en la Comunidad Valenciana. Col.lecció de Serveis Socials nº 10.
- CORSI, J. (1995): *Violencia familiar: una mirada interdisciplinaria sobre un grave problema social*. Buenos Aires, Edit. Paidós.
- DIRECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES DEL GOBIERNO VASCO (2015): *¿Qué hacer ante la violencia contra las mujeres? Guía de recursos y servicios*. EuskoJaurjaritzarenArgitalpenZerbitzuNagusia / Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco Donostia-San Sebastián, 1, 01010 Vitoria-Gasteiz.
- EMAKUNDE/INSTITUTO VASCO DE LA MUJER (1991): *Guía de recursos para las mujeres de la Comunidad Autónoma de Euskadi*. Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco.
- MORIANA, G (2013): *Entre la exclusión y la violencia. Las mujeres institucionalizadas en los centros de protección de mujeres de la Comunidad Valenciana*. Tesis Doctoral.
- PÉREZ-VIEJO I MONTALVO (COORDS.) (2014): *Violencia de género. Prevención, detección y atención*. Madrid. Grupo 5.
- UCEDA-MAZA, F. X. (2014): «Investigació El sistema de Serveis Socials davant la crisi econòmica. Reptes, desafiaments i territori: el cas de la província de València». UV-INV-PRECOMP12-82190.
- VVAA (2014): «Acuerdo interinstitucional por el que se aprueba el protocolo para la coordinación de las actuaciones en materia de violencia de género en la Comunitat Valenciana». Recuperado 6 marzo 2016 de: <http://bit.ly/2cDk7S2>.
- ZÚÑIGA, J. A (2005): «Los modelos de atención para la mujer que padece violencia». Recuperado el 17 de febrero 2011 de: <http://bit.ly/2d9dVAS>.

## Webs de referencia

- Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives de la Generalitat Valenciana [www.sinmaltrato.gva.es](http://www.sinmaltrato.gva.es)
- EMAKUNDE (Instituto Vasco de la Mujer): <http://bit.ly/24F12mg>
- Institut Català de les Dones de la Generalitat de Catalunya: <http://dones.gencat.cat/ca/>
- Instituto Andaluz de la Mujer. Junta de Andalucía. Consejería de Igualdad y Políticas Sociales: <http://bit.ly/2dtVLMn>
- Guía de Recursos para Mujeres de la Comunidad de Madrid: <http://bit.ly/2cNzJ3l>
- Dirección General de la Mujer de la Comunidad de Madrid: <http://bit.ly/2d1rT7x>

Anexo I



E. DIAGRAMAS INTERVENCIÓN

