



Estadística de recursos autonómicos en materia de violencia contra la mujer. Año 2020

Metodología



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE IGUALDAD

SECRETARÍA DE ESTADO
DE IGUALDAD
Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO

DELEGACIÓN DEL GOBIERNO
CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	4
• Finalidad de la estadística	4
• Obligatoriedad de suministrar los datos	4
• Infracciones y sanciones	4
• Secreto estadístico	5
• Formas de violencia contra las mujeres y niñas	5
• Datos solicitados	6
1. TRABAJO SOCIAL Y AYUDAS	7
1A. Acogida y acceso a vivienda	7
• Centros de emergencia	7
• Casas de acogida.....	7
• Viviendas tuteladas o de tránsito	7
• Viviendas protegidas con acceso preferente para víctimas.....	8
• Acceso preferente a residencias de mayores y a centros de día	8
1B. Atención integral	9
• Centros de atención integral	9
• Escolarización inmediata de hijas/os de las víctimas.....	9
• Puntos de encuentro familiar	9
• Terapia psicológica de prevención para hombres.....	9
• Atención psicológica a víctimas y a sus hijas/os.....	10
• Llamadas de emergencia	10
1C. Acompañamiento y teleasistencia	11
• Servicios de acompañamiento y transporte	11
• Servicio de traducción e interpretación	11
• Teleasistencia móvil.....	11
1D. Empleabilidad y ayudas	12
• Actuaciones para la empleabilidad de las víctimas	12
• Ayudas para fomentar la formación de las víctimas	12
• Ayudas e indemnizaciones a hijas/os de víctimas	12
• Ayudas económicas e indemnizaciones para la independencia económica	13
2. SEGURIDAD DE LAS VÍCTIMAS	14
• Unidades especializadas de policía autonómica	14
3. ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA	15
• Unidades de Valoración Forense Integral	15
• Oficinas de Asistencia a las Víctimas de Delito	15
• Adecuación de las instalaciones de los juzgados.....	16
4. INFORMACIÓN, SENSIBILIZACIÓN, PREVENCIÓN Y FORMACIÓN	17
4A. Información	17
• Sistemas de información especializada.....	17
• Aplicaciones para dispositivos móviles	17
4B. Sensibilización y prevención en medios de comunicación, publicidad y redes sociales	18

• Campañas en medios de comunicación y en redes sociales	18
• Regulación o recomendaciones para publicidad y medios de comunicación	18
4C. Sensibilización y prevención en el entorno cotidiano	19
• Campañas en oficinas de farmacia y en centros médicos	19
• Campañas en medios de transporte y en espacios urbanos	19
4D. Actuaciones y protocolos en el ámbito educativo	20
• Actuaciones en centros educativos.....	20
• Protocolos de detección y de actuación	21
4E. Formación de profesionales	22
• Programas de formación para profesionales	22
5. COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL.....	23
• Acreditación de la condición de víctima	23
• Instrumentos de coordinación con entidades locales	23
• Aplicaciones informáticas de coordinación y seguimiento	23
• Protocolos en el ámbito sanitario	24

INTRODUCCIÓN

Finalidad de la estadística

Las comunidades y ciudades autónomas, cada una en el ámbito de sus competencias, disponen de una serie de recursos de distinta índole a través de los cuales trabajan para prevenir las diferentes formas de violencia contra la mujer así como para dar respuesta a las necesidades de las víctimas y de sus hijas/os a cargo, siempre con el objetivo último de contribuir a la erradicación de estas vulneraciones de derechos humanos. A tal fin, realizan acciones concretas y prestan servicios enmarcados en distintos ámbitos de actuación.

El objeto de esta estadística es cuantificar y medir la evolución temporal de los recursos existentes en el sector público autonómico dentro de cada ámbito de actuación en relación a la violencia contra la mujer, así como el número de víctimas que accedieron a ellos en el periodo de referencia. Esta estadística es necesaria para cumplir con el Real Decreto por el que se aprueba el Programa Anual 2020 del Plan Estadístico Anual 2017-2020, con el Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra la mujer y la violencia doméstica (Estambul, 2011) y con las medidas acordadas en el Pacto de Estado en Materia de Violencia de Género.

Obligatoriedad de suministrar los datos

En virtud de la Ley 12/1989, de 9 de mayo, de la Función Estadística Pública (LFEP), "los servicios estadísticos podrán solicitar datos de todas las personas físicas y jurídicas, nacionales y extranjeras, residentes en España" (art. 10.1), las cuales "deben contestar de forma veraz, exacta, completa y dentro del plazo a las preguntas ordenadas en la debida forma" (art. 10.2). En particular, "la misma obligación incumbe a todas las instituciones y entidades públicas de la Administración del Estado, las Comunidades Autónomas y las Corporaciones Locales. Cuando para la realización de estadísticas sea precisa la utilización de datos obrantes en fuentes administrativas, los órganos, autoridades y funcionarios encargados de su custodia prestarán la más rápida y ágil colaboración a los servicios estadísticos." (art. 10.3). Asimismo, "todos los órganos de las Comunidades Autónomas y las Corporaciones Locales facilitarán a los servicios estadísticos estatales la información que aquéllos posean y se estime precisa en la elaboración de estadísticas para fines estatales" (art. 40.1).

Infracciones y sanciones

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en la LFEP en relación con las estadísticas para fines estatales será sancionado de acuerdo con lo dispuesto en su Título V.

Secreto estadístico

En relación a los datos solicitados en esta estadística, la LFEP garantiza que serán objeto de protección y quedarán amparados por el secreto estadístico los datos personales que obtengan los servicios estadísticos tanto directamente de los informantes como a través de fuentes administrativas, entendiéndose por datos personales *"los referentes a personas físicas o jurídicas que o bien permitan la identificación inmediata de los interesados, o bien conduzcan por su estructura, contenido o grado de desagregación a la identificación indirecta de los mismos"* (art. 13). En concreto, *"el secreto estadístico será aplicado en las mismas condiciones establecidas en el presente capítulo frente a todas las Administraciones y organismos públicos"* (art. 14).

Formas de violencia contra las mujeres y niñas

El Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra la mujer y la violencia doméstica (Convenio de Estambul), ratificado por España en 2014, define la violencia contra la mujer como *"una violación de los derechos humanos y una forma de discriminación contra las mujeres"* que incluye *"todos los actos de violencia basados en el género que implican o pueden implicar para las mujeres daños o sufrimientos de naturaleza física, sexual, psicológica o económica, incluidas las amenazas de realizar dichos actos, la coacción o la privación arbitraria de libertad, en la vida pública o privada"*.

A su vez, el Convenio del Consejo de Europa sobre la lucha contra la trata de seres humanos (Convenio de Varsovia), ratificado por España en 2009, define la trata de seres humanos como *"el reclutamiento, transporte, transferencia, alojamiento o recepción de personas, recurriendo a la amenaza o uso de la fuerza u otras formas de coerción, el secuestro, fraude, engaño, abuso de autoridad o de otra situación de vulnerabilidad, o el ofrecimiento o aceptación de pagos o ventajas para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra, con vistas a su explotación. La explotación comprenderá, como mínimo, la explotación de la prostitución de otras personas u otras formas de explotación sexual, el trabajo o los servicios forzados, la esclavitud o las prácticas análogas a la esclavitud, la servidumbre o la extirpación de órganos."* añadiendo que el consentimiento de las víctimas a dicha explotación se ha de considerar irrelevante.

A efectos de esta Estadística, se contemplan las siguientes formas de violencia contra mujeres y niñas, sobre las cuales se recaban los datos:

- Violencia de género, descrita en el artículo 1.1 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género como una *"manifestación de la discriminación, la situación de desigualdad y las relaciones de poder de los hombres sobre las mujeres, que se ejerce sobre éstas por parte de quienes sean o hayan sido sus cónyuges o de quienes estén o hayan estado ligados a ellas por relaciones similares de afectividad, aun sin convivencia"*.
- Violencia sexual, que según el Convenio de Estambul incluye la penetración vaginal, anal u oral no consentida, con carácter sexual, con cualquier parte del cuerpo o con un objeto, los demás actos de carácter sexual no consentidos y también el hecho de obligar a otra persona a prestarse a actos de carácter sexual no consentidos con un tercero.

- Mutilación genital femenina, definida por el Convenio de Estambul como la escisión, infibulación o cualquier otra mutilación de la totalidad o parte de los labios mayores, labios menores o clítoris de una mujer o niña, así como el hecho de obligarle a someterse a dichos actos o de proporcionarle los medios para dicho fin.
- Explotación sexual y trata de mujeres y niñas con fines de explotación sexual, en los términos del Convenio de Varsovia, que define la trata como la contratación, transporte, traslado, alojamiento o acogida de mujeres o niñas recurriendo a la fuerza o a cualquier otra forma de obligación, así como al rapto, al fraude, al engaño o al abuso de una situación de vulnerabilidad de éstas o mediante la oferta o aceptación de pagos o ventajas para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre ellas, siendo considerado como irrelevante el consentimiento de las mujeres o niñas y con el objetivo de su explotación sexual, la cual es definida en nuestro Código Penal como el empleo de violencia, intimidación o engaño, así como el abuso de una situación de superioridad o de necesidad o vulnerabilidad de la víctima para que ésta ejerza o se mantenga en la prostitución.

Datos solicitados

Al margen de los recursos que también puedan ofrecer en cada territorio la Administración General del Estado, las Entidades Locales o las organizaciones y entidades del tercer sector, en esta Estadística solamente se solicitan datos a las comunidades y ciudades autónomas en relación a los recursos de titularidad autonómica, quedando excluidos los de otras titularidades aún cuando tengan financiación mayoritaria procedente del sector público autonómico.

Se entiende por recurso a toda actuación o servicio ofrecido desde la administración autonómica a las víctimas de violencia contra la mujer, a sus hijas/os, a sus presuntos agresores o a la población en general encaminados a prevenir, sensibilizar, dar asistencia o informar en relación a las distintas formas de violencia.

La solicitud de datos se ha planificado con periodicidad bienal, de modo que en el primer trimestre del año t se recogerán los datos del año natural $t-1$, en el año $t+2$ se recogerán los del año $t+1$ y así sucesivamente. Además, los datos solicitados en relación a la existencia de los recursos y personal dedicado tendrán como fecha de referencia el 31 de diciembre del año $t-1$, mientras que los relativos a usuarias/os se referirán a todo el año natural $t-1$.

A continuación se presentan de forma ordenada las descripciones de todos aquellos recursos para los cuales se solicita información, agrupados en función de su ámbito principal de actuación.

Las descripciones de los recursos son genéricas, ya que existe un cierto grado de variabilidad entre las comunidades y ciudades autónomas en cuanto a su organización y funcionamiento así como en cuanto a su grado de implantación.

1. TRABAJO SOCIAL Y AYUDAS

1A. Acogida y acceso a vivienda

Centros de emergencia

Cuando se produce una situación de violencia contra la mujer, las mujeres víctimas y sus hijas/os a cargo pueden acudir a estos centros, que suelen estar abiertos las 24 horas del día y los 365 del año, para recibir alojamiento y asistencia especializada de forma inmediata y en condiciones de seguridad.

Con el fin de prevenir situaciones concretas de peligro y garantizar su seguridad e integridad personal, las víctimas y sus hijas/os pueden permanecer en el centro durante un período breve de tiempo (en general sólo unos días).

En ocasiones, puede suceder que no existan centros dedicados exclusivamente a la acogida de emergencia sino que ésta se ofrezca a través de un cupo de plazas reservadas al efecto en las casas de acogida o en otros centros.

Casas de acogida

Son establecimientos residenciales colectivos que cuentan con personal especializado y que están destinados a acoger durante un período de tiempo determinado (estancias de medio plazo) a mujeres víctimas de violencia contra la mujer que carecen de recursos propios y a sus hijas/os a cargo, prestándoles los servicios necesarios para facilitar su recuperación integral.

A tal fin, estos establecimientos no sólo alojan y dan cobertura a las necesidades personales esenciales de las víctimas y de sus hijas/os a cargo, sino que también ofrecen servicios individualizados de información, de atención psicológica, de asesoramiento jurídico, de acompañamiento y cuantos otros servicios e intervenciones sirvan a su recuperación integral. En estos centros las víctimas conviven de forma colectiva con otras víctimas.

Las víctimas que hayan superado la estancia máxima establecida en los centros de emergencia y que carezcan de recursos propios o que no hayan alcanzado el nivel de recuperación y de autonomía necesarios pueden alojarse junto con sus hijas/os a cargo en las casas de acogida, ya que ofrecen estancias más dilatadas en el tiempo.

Viviendas tuteladas o de tránsito

Son viviendas de titularidad pública donde se alojan mujeres víctimas de violencia contra la mujer junto con sus hijas/os a cargo de forma temporal e independiente mientras se normaliza su situación personal y familiar y alcanzan un mayor grado de autonomía e integración social y laboral. El plazo máximo de permanencia en estas viviendas suele estar predefinido.

Pueden acceder a estas viviendas las víctimas que hubiesen agotado el plazo máximo de permanencia en las casas de acogida o que, habiendo o no permanecido en casas de acogida, carezcan de la autonomía personal y de los recursos suficientes para cubrir sus necesidades de alojamiento. Para conseguir este objetivo, las víctimas y sus hijas/os a cargo cuentan con un seguimiento individualizado y con apoyo psicológico, social y jurídico por parte de profesionales especialistas en la materia.

Viviendas protegidas con acceso preferente para víctimas

La administración de la comunidad o ciudad autónoma puede otorgar la calificación de viviendas protegidas a aquellas que satisfagan ciertas condiciones establecidas reglamentariamente relativas, en términos generales, a su precio máximo de venta o de alquiler, su superficie, su diseño, etc. La adjudicación de estas viviendas a las personas solicitantes lleva aparejado el cumplimiento de requisitos de índole económica, social y de uso de la vivienda, ya que la administración concede subvenciones o ayudas económicas para su compra o alquiler.

La administración puede establecer condiciones de acceso preferente para víctimas de violencia contra la mujer, que suelen materializarse en cupos de reserva de viviendas, en mayor puntuación en el baremo de acceso o en otros mecanismos.

Acceso preferente a residencias de mayores y a centros de día

Las personas mayores de 65 años que carezcan de autonomía o de recursos familiares y personales para vivir de forma independiente pueden acceder a residencias de mayores, en las que obtendrán alojamiento y atención por parte de personal especializado.

Asimismo pueden acudir, por su propio pie o siendo recogidos/as en su domicilio, a centros de día en los que permanecerán durante las horas del día atendidos por personal especializado.

En ambos tipos de centros pueden existir condiciones preferentes de acceso para las mujeres víctimas de violencia contra la mujer.

1B. Atención integral.

+ Centros de atención integral

Son espacios donde, a través de equipos multidisciplinares de profesionales especializados/as, se presta una asistencia integral a las mujeres víctimas de violencia contra la mujer así como a sus hijas/os a cargo, proporcionándoles información, apoyo y orientación en todos los ámbitos (psicológico, jurídico, social, laboral, etc.).

Puede tratarse de centros específicos para la atención a víctimas de violencia contra la mujer o de centros no específicos siempre que ofrezcan una atención integral y especializada para este tipo de víctimas, de modo que tanto éstas como sus hijas/os a cargo puedan acudir a estos centros durante todo el proceso hasta su recuperación.

+ Escolarización inmediata de hijas/os de las víctimas

Cuando las hijas e hijos a cargo de las víctimas de violencia de género se ven obligados a cambiar de residencia como consecuencia de la situación de violencia de género, tienen garantizado el derecho a la escolarización inmediata en otro centro educativo en el que poder completar el curso escolar, en virtud del artículo 5 de la *Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género*. Además, este derecho puede hacerse extensivo a otras formas de violencia contra la mujer en el marco de la normativa autonómica.

+ Puntos de encuentro familiar

Son espacios neutrales y seguros destinados a garantizar y facilitar el cumplimiento del régimen de visitas establecido por resolución judicial o administrativa en los supuestos de medidas de protección dictadas o de conflicto familiar que dificulte el contacto entre distintos miembros de una familia.

Están dotados de personal especializado que supervisa las visitas para garantizar las condiciones de seguridad y el cumplimiento de las resoluciones judiciales y que interviene para evitar el daño psicológico a las personas de especial vulnerabilidad como menores, personas con discapacidad, etc.

Los puntos de encuentro familiar pueden ser o no específicos para casos de violencia contra la mujer.

+ Terapia psicológica de prevención para hombres

Son programas o servicios gratuitos y de adhesión voluntaria que incluyen terapia psicológica de prevención para hombres mayores o menores de edad que han sido o están

en riesgo de ser agresores de mujeres a través de cualquiera de las distintas formas de violencia contra la mujer. La terapia puede realizarse tanto en centros propios de la administración autonómica como en consultas privadas a través de instrumentos de colaboración con colegios profesionales.

Atención psicológica a víctimas y a sus hijas/os

Se trata de servicios o programas que incluyen terapia psicológica gratuita ofrecida a las víctimas de las distintas formas de violencia contra la mujer y a sus hijas/os como parte de su proceso de recuperación.

La terapia puede llevarse a cabo tanto en centros propios de la administración autonómica como en consultas privadas a través de instrumentos de colaboración con colegios profesionales.

Llamadas de emergencia

Se trata de llamadas telefónicas a los servicios de atención de emergencias (112 o números específicos de las comunidades/ciudades autónomas) relativas a situaciones de violencia contra la mujer, realizadas por las propias víctimas o por otras personas.

1C. Acompañamiento y teleasistencia

Servicios de acompañamiento y transporte

La finalidad de estos servicios es acompañar de manera presencial y asistir a las víctimas y a sus hijas/os a cargo durante sus visitas a sedes judiciales, a dependencias policiales o a los distintos recursos a disposición de las víctimas de violencia contra la mujer, tales como casas de acogida, recursos de trabajo social o de orientación jurídica o laboral, puntos de encuentro familiar, etc.

De este modo, la víctima y sus hijas/os a cargo cuentan con el acompañamiento de profesionales especializados/as para realizar los trámites o gestiones necesarios. Además, estos servicios suelen facilitar también el transporte gratuito y en condiciones de seguridad.

Servicio de traducción e interpretación

Con el objetivo de evitar las trabas idiomáticas a las víctimas extranjeras de violencia contra la mujer, se ofrecen servicios gratuitos de traducción e interpretación desde el sector público autonómico que pueden llevarse a cabo por vía telefónica o mediante la actuación presencial de un/a profesional de la traducción e interpretación.

Según el caso, puede tratarse de un servicio integral que esté disponible de forma transversal a lo largo de todo el proceso por el que pasan las víctimas, ofreciéndose en todos los ámbitos de actuación, o bien estar limitado a algunos de los recursos a disposición de las víctimas.

Teleasistencia móvil

El servicio de teleasistencia a las víctimas de violencia de género utiliza tecnologías de comunicación telefónica para permitirles contactar en cualquier momento, sin más que pulsar un botón, con personal especializado que dará respuesta inmediata a su demanda o eventualidad, bien por sí mismo o bien movilizando otros recursos existentes en el ámbito territorial cercano a la víctima. El servicio puede contemplar también actuaciones programadas de carácter preventivo, tales como llamadas de seguimiento de la situación de la víctima.

Se trata de un servicio gratuito y opcional para las víctimas que puede estar supeditado al cumplimiento de ciertas condiciones por su parte. En general, se entrega a las víctimas un dispositivo que puede o no estar dotado de un sistema de geolocalización y que está interconectado con un centro de atención desde el cual el personal especializado respalda y da solución a las alarmas recibidas cuando las víctimas accionan el dispositivo.

1D. Empleabilidad y ayudas.

✚ Actuaciones para la empleabilidad de las víctimas

Son aquellos recursos y actuaciones autonómicos dirigidos a fomentar la búsqueda de empleo, la inserción o movilidad laboral así como el emprendimiento o autoempleo de las mujeres víctimas de violencia contra la mujer, con el objetivo de que alcancen una independencia económica que facilite su recuperación integral.

Entre ellos se distinguen los programas de formación y orientación para el empleo, las subvenciones para fomentar su emprendimiento o autoempleo y los acuerdos de colaboración con empresas para incentivar la contratación de las víctimas.

✚ Ayudas para fomentar la formación de las víctimas

Al objeto de incentivar la formación de las víctimas de violencia contra la mujer, contribuyendo así a la mejora de su empleabilidad y a su recuperación integral, existen distintos tipos de ayudas.

Por una parte, la exención o reducción en el pago de las tasas académicas asociadas a las enseñanzas formales no obligatorias, entendiendo como tales las recogidas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (bachillerato, enseñanzas universitarias, formación profesional, enseñanzas artísticas, escuelas oficiales de idiomas...).

Por otra parte, las ayudas económicas destinadas a sufragar total o parcialmente los gastos originados por el estudio de enseñanzas formales o no formales, tales como los gastos de matrícula, de transporte, de conciliación, etc.

✚ Ayudas e indemnizaciones a hijas/os de víctimas

En aras de compensar a las hijas e hijos de víctimas de violencia contra la mujer por los perjuicios económicos ocasionados por dicha situación, éstos pueden ser beneficiarios de ayudas o indemnizaciones que pueden ser de pago único, fraccionado o periódico.

Así, las hijas e hijos de víctimas mortales pueden percibirlos con motivo del fallecimiento de su madre y, además, tanto éstos como las hijas e hijos de víctimas no mortales pueden recibir ayudas para costear parcial o totalmente su formación.

Las ayudas para formación pueden consistir en la exención o reducción en el pago de tasas académicas de enseñanzas formales, entendiendo como tales las recogidas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (bachillerato, enseñanzas universitarias, formación profesional, enseñanzas artísticas, escuelas oficiales de idiomas...). Asimismo, pueden percibir ayudas económicas para contribuir a sufragar los gastos originados por el estudio de enseñanzas formales o no formales, tales como los gastos de matrícula, de transporte, de conciliación, etc.

Ayudas económicas e indemnizaciones para la independencia económica

Al objeto de compensar a las víctimas de violencia contra la mujer por los perjuicios económicos ocasionados dicha situación, así como para garantizar su independencia económica de cara a su recuperación integral, éstas pueden ser beneficiarias de ayudas o indemnizaciones que pueden ser de pago único, fraccionado o periódico y que pueden conllevar o no su participación en programas especializados.

Entre dichas ayudas económicas destacan las destinadas a sufragar total o parcialmente los gastos de alquiler de vivienda, que pueden ser ayudas específicas para estas víctimas o bien consistir en el establecimiento de criterios de adjudicación preferente de las ayudas a las víctimas.

También pueden ser beneficiarias de ayudas económicas para sufragar los gastos ocasionados por cambio de residencia como consecuencia de la situación de violencia sufrida, para mantenimiento o acondicionamiento de su vivienda o para otros fines relacionados con garantizar su independencia económica.

2. SEGURIDAD DE LAS VÍCTIMAS

Unidades especializadas de policía autonómica

Al margen de las que puedan existir en el Cuerpo Nacional de Policía y en la Guardia Civil, en los cuerpos de policía autonómica también existen unidades especializadas en las distintas formas de violencia contra la mujer.

Se trata de unidades en las que todos sus efectivos policiales tienen formación específica en cuanto a la seguridad, atención y protección de este tipo de víctimas.

Estas unidades pueden tener o no dedicación exclusiva a casos de violencia de contra la mujer, así como estar especializadas en ciertos tipos de violencia. A su vez, pueden ofrecer un horario de dedicación ininterrumpido las 24 horas del día y los 365 días del año o bien funcionar con un horario menos amplio.

En general, las unidades tienen registradas a las víctimas a las que prestan servicio aun cuando hubieran sido atendidas por unidades no especializadas.

3. ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

Unidades de Valoración Forense Integral

En materia forense, la disposición adicional segunda de la *Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género* estableció la creación de las Unidades de Valoración Forense Integral por parte de las comunidades autónomas con competencias transferidas en materia de justicia, confiriéndoles el cometido de diseñar protocolos de actuación global e integral para los casos de violencia de género.

Constituidas por profesionales de la psicología, de la medicina forense y del trabajo social, se encargan también de elaborar informes periciales a instancia de órganos jurisdiccionales y de la fiscalía, en ocasiones con carácter de urgencia, que incluyen valoraciones integrales de las víctimas de violencia de género así como de víctimas de otras formas de violencia contra la mujer, de sus presuntos agresores y de familiares dependientes de éstos, abarcando no sólo las lesiones físicas y el daño psicológico sino también información multidisciplinar de su entorno cotidiano.

El grado de implantación de estas unidades así como su dependencia orgánica difiere entre comunidades autónomas, pudiendo o no encontrarse integradas en los Institutos de Medicina Legal y de las Ciencias Forenses.

Oficinas de Asistencia a las Víctimas de Delito

En cuanto a la asistencia a las víctimas en el ámbito judicial, las Oficinas de Asistencia a las Víctimas de Delito existen en todas las sedes de juzgados y de tribunales en virtud de la *Ley 35/1995, de 11 de diciembre, de ayudas y asistencia a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual*. Su configuración y sus servicios así como la dotación y la especialización de su personal dependen de las comunidades autónomas con competencias transferidas en materia de justicia, aunque sus requisitos mínimos se regulan en la *Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito*.

En general están integradas por profesionales del derecho, de la psicología y del trabajo social y ofrecen una asistencia gratuita, integral y estructurada por fases durante todo el proceso judicial a las víctimas de dichos delitos y, en particular, a las víctimas de violencia contra la mujer y a sus familiares expuestos.

Dicha atención engloba la valoración de sus circunstancias personales para la detección de necesidades específicas, la orientación jurídica, la información sobre sus derechos y los recursos especializados disponibles, el seguimiento y el acompañamiento en las diligencias y en el juicio, la derivación en condiciones de seguridad a centros de emergencia o a casas de acogida, la protección evitando la victimización secundaria y las represalias, etc.

Para ello, movilizan de forma coordinada e individualizada los recursos existentes y asumen la coordinación con órganos jurisdiccionales y fiscalía para la prestación de los servicios de apoyo a las víctimas.

Adecuación de las instalaciones de los juzgados

Para el caso particular de las víctimas de violencia contra la mujer y de sus hijas/os a cargo, en especial los menores de edad o con discapacidad, se hace necesario contar en los juzgados con instalaciones adecuadas para evitar su re-victimización, evitando en concreto la confrontación directa con el presunto agresor y la reiteración de declaraciones sobre el suceso.

A tal fin, pueden disponerse biombos de separación, salas específicas con cámaras de grabación de imagen y/o sonido (cámaras de Gesell) u otras soluciones prácticas.

La cámara de Gesell es un recinto compuesto por dos habitaciones separadas por un vidrio de visión unilateral, una de las cuales se utiliza como sala de observación y la otra como sala de entrevista. En la sala de entrevista se encuentran la víctima y una psicóloga o psicólogo que guía la entrevista para tomar declaración, en ocasiones a tiempo real durante la celebración de un juicio. El vidrio y un equipo audiovisual permiten seguir y grabar la conversación desde la sala de observación. En casos de violencia contra la mujer se utiliza para evitar la confrontación de la víctima con el presunto agresor o bien para tomar declaración a menores de edad sin condicionantes externos ni la presencia de familiares que influyan en su testimonio o en sus recuerdos.

4. INFORMACIÓN, SENSIBILIZACIÓN, PREVENCIÓN Y FORMACIÓN

4A. Información

Sistemas de información especializada

El servicio de información especializada suele prestarse en general de forma gratuita y estar atendido por un equipo de profesionales especialistas que responde a las llamadas telefónicas y, en su caso, también a los correos electrónicos que se reciban tanto de las víctimas de violencia contra la mujer como de cualquier ciudadana/o.

El equipo de profesionales principalmente proporciona información sobre los derechos de las víctimas y sobre los recursos específicos a su alcance (ayudas económicas, programas de empleo, servicios asistenciales y de acogida, etc.), prestando también orientación jurídica.

El servicio puede incluir la derivación de llamadas a servicios de emergencia o bien a otros servicios de atención telefónica especializada. Pueden también suscribirse acuerdos de colaboración entre las administraciones autonómicas y las compañías de telefonía para que las llamadas no dejen rastro en la factura o en el registro de llamadas de los teléfonos.

Los servicios de información pueden prestarse de forma ininterrumpida las 24 horas del día y los 365 días del año o bien con horario restringido de atención, pudiendo además ofrecerse en distintos idiomas.

Aplicaciones para dispositivos móviles

Dado el grado de utilización cotidiana de dispositivos móviles tales como los teléfonos inteligentes o smartphones y las tabletas, es frecuente que desde el sector público autonómico se desarrollen aplicaciones informáticas o app específicas para ser utilizadas en estos dispositivos, que pueden ir dirigidas a cierto segmento de la población (adolescentes, población vulnerable...) o a la población en general.

Estas aplicaciones pueden focalizarse en una o varias formas de violencia contra la mujer y entre sus contenidos suelen destacar los siguientes: información para las víctimas y personas de su entorno sobre cómo detectar situaciones de violencia contra la mujer; información sobre los recursos disponibles para las víctimas en función del tipo de violencia sufrida, del ámbito territorial o de la geolocalización del dispositivo móvil; enlace directo para establecer llamadas a teléfonos de atención especializada en violencia contra la mujer, de emergencia o de recursos concretos; etc.

4B. Sensibilización y prevención en medios de comunicación, publicidad y redes sociales

✚ Campañas en medios de comunicación y en redes sociales

Entre las actuaciones más visibles llevadas a cabo desde el sector público en el ámbito de la sensibilización y de la prevención de la violencia contra la mujer se encuentran las campañas divulgadas en medios de comunicación y en redes sociales, que consisten en un material creativo en formato audiovisual (spot publicitario, imagen, banner...) con un mensaje o eslogan enfocado, según el caso, a la prevención de situaciones de violencia contra la mujer o a la sensibilización frente a esta problemática.

Estas campañas pueden ir dirigidas a la población en general o a un segmento concreto de ésta. Tal es el caso, por ejemplo, de las campañas cuya población objetivo son las mujeres, los hombres, las/los adolescentes o la población considerada especialmente vulnerable ante las distintas formas de violencia contra la mujer (menores de edad, mujeres mayores de 65 años, nacidas/os en el extranjero, mujeres del medio rural, mujeres con discapacidad, etc.).

Las campañas deberían estar adaptadas a personas con discapacidad de forma que, dependiendo del formato audiovisual del que se trate, pueden incluir traducción simultánea en lengua de signos, audiodescripción, escritura en lenguaje Braille, etc.

✚ Regulación o recomendaciones para publicidad y medios de comunicación

En relación al tratamiento de la imagen de la mujer y de las niñas en las campañas publicitarias y en los medios de comunicación, existen distintos tipos de actuaciones llevadas a cabo desde el sector público con el fin de prevenir o evitar la cosificación del cuerpo de las mujeres, la hipersexualización de las niñas, los estereotipos machistas, la erotización o justificación de la violencia contra la mujer y cuantos otros tratamientos sexistas puedan fomentar la desigualdad efectiva entre hombres y mujeres y la percepción social de las mujeres y de las niñas como sujetos de discriminación.

Para ello pueden aprobarse normas específicas que regulen dicho tratamiento por parte de las agencias de publicidad y de los medios de comunicación así como también establecerse instrumentos de colaboración (convenios, protocolos, acuerdos...) con colegios profesionales o con empresas de estos sectores, elaborar recomendaciones, códigos de autorregulación o guías, etc.

4C. Sensibilización y prevención en el entorno cotidiano

Campañas en oficinas de farmacia y en centros médicos

Entre los medios frecuentes de difusión de las campañas de sensibilización y de prevención de la violencia contra la mujer se encuentran las oficinas de farmacia y los centros médicos, dado que son lugares que forman parte del entorno cotidiano habitual tanto de las propias víctimas como de la población en general.

Las campañas consisten en un material creativo con un mensaje o slogan concreto que suele divulgarse mediante vídeos, folletos, carteles, expositores o mediante personal especializado en las distintas formas de violencia contra la mujer que informa a las personas interesadas.

Estas campañas pueden ir dirigidas a la población en general o a un segmento concreto de ésta. Tal es el caso, por ejemplo, de las campañas cuya población objetivo son las mujeres, los hombres, las/los adolescentes o la población considerada especialmente vulnerable ante las distintas formas de violencia contra la mujer (menores de edad, mujeres mayores de 65 años, nacidas/os en el extranjero, mujeres del medio rural, mujeres con discapacidad, etc.).

Las campañas deberían estar adaptadas a personas con discapacidad de forma que, dependiendo del formato audiovisual del que se trate, pueden incluir traducción simultánea en lengua de signos, audiodescripción, escritura en lenguaje Braille, etc.

Campañas en medios de transporte y en espacios urbanos

Entre los medios frecuentes de difusión de las campañas de sensibilización y de prevención de las diversas formas de violencia contra la mujer caben destacar los medios de transporte de pasajeros/as (trenes, autobuses, taxis, aviones, tranvías, metro...) y los espacios urbanos (espacios publicitarios en vallas o postes, paradas de medios de transporte, fachadas de edificios públicos, lugares emblemáticos, etc.), dado que son lugares habitualmente frecuentados tanto por las propias víctimas como por la población en general.

Las campañas consisten en un material creativo con un mensaje o slogan concreto que suele divulgarse mediante vídeos, carteles, paneles, folletos u otros materiales específicos.

Estas campañas pueden ir dirigidas a la población en general o a un segmento concreto de ésta. Tal es el caso, por ejemplo, de las campañas cuya población objetivo son las mujeres, los hombres, las/los adolescentes o la población considerada especialmente vulnerable ante la violencia contra la mujer (menores de edad, mujeres mayores de 65 años, nacidas/os en el extranjero, mujeres del medio rural, mujeres con discapacidad, etc.).

Las campañas deberían estar adaptadas a personas con discapacidad de forma que, dependiendo del formato audiovisual del que se trate, pueden incluir traducción simultánea en lengua de signos, audiodescripción, escritura en lenguaje Braille, etc.

4D. Actuaciones y protocolos en el ámbito educativo

✚ Actuaciones en centros educativos

Al margen de las iniciativas particulares de los propios centros educativos, desde las administraciones educativas autonómicas se llevan a cabo multitud de actuaciones de sensibilización y de prevención de las distintas formas de violencia contra la mujer dirigidas al alumnado de centros públicos y privados que imparten enseñanzas formales de educación no superior (Ed. Infantil, Ed. Primaria, E.S.O., Bachillerato y Ciclos Formativos de Grado Medio de Formación Profesional), así como a sus familiares y a su profesorado. Entre estas actuaciones destacan las charlas o conferencias, la concesión de premios a las buenas prácticas de los centros educativos por sus acciones de prevención y sensibilización y las campañas de prevención y sensibilización.

Los premios a las buenas prácticas son una buena herramienta para incentivar que los centros educativos pongan en marcha sus propias programaciones o actuaciones concretas de sensibilización y de prevención de la violencia contra la mujer, así como para fomentar la continuidad de éstas.

En cuanto a las campañas, pueden ir dirigidas al alumnado en general, a sus familias o a grupos vulnerables de alumnado (menores de edad, nacidas/os en el extranjero, con discapacidad, población del medio rural...) y pueden materializarse a través de folletos, posters o contenidos audiovisuales, de reparto de material de sensibilización, de actividades dirigidas, de actividades lúdicas, de concursos de cartelería, etc. Las actividades pueden estar conducidas por el profesorado del centro o por personas especializadas ajenas a éste.

Las charlas, en cambio, suelen ser impartidas por profesionales especializados/as ajenos/as a la comunidad educativa y pueden ir dirigidas al alumnado en general o estar focalizadas para el alumnado considerado más vulnerable ante las distintas formas de violencia contra la mujer (menores de edad, nacidas/os en el extranjero, con discapacidad, de entornos rurales, etc.). Además, pueden incluir recomendaciones para la prevención de la violencia contra la mujer ejercida a través de internet y de las redes sociales.

Se conocen comúnmente como *ciberdelitos* aquellos delitos ejercidos mediante el uso de tecnologías de la información y de la comunicación, esto es, a través de internet, de las redes sociales o de dispositivos electrónicos. Entre los relacionados con la violencia contra la mujer destacan estos tres: el *grooming*, que engloba cualquier acción o conducta deliberada para embaucar a un/a menor de edad con el fin de conseguir material pornográfico o de consumir un abuso sexual; el *sexting*, que es la difusión o envío a terceros de imágenes o de grabaciones audiovisuales privadas sin autorización de la persona afectada cuando la divulgación menoscabe gravemente su intimidad; el *ciberacoso* o *stalking*, que consiste en la persecución ininterrumpida e intrusiva de una persona con la que se pretende iniciar o restablecer contacto personal contra su voluntad y alterando gravemente el desarrollo de su vida cotidiana.

Protocolos de detección y de actuación

Al margen de los que puedan elaborar los propios centros educativos, desde las administraciones educativas autonómicas se pueden establecer ciertos protocolos para la detección de situaciones de violencia contra la mujer en el ámbito de los centros públicos y privados que impartan enseñanzas formales de educación no superior (Ed. Infantil, Ed. Primaria, E.S.O., Bachillerato y Ciclos Formativos de Grado Medio de Formación Profesional) y para la actuación de la comunidad educativa ante éstas una vez detectadas. Asimismo, pueden elaborarse guías o determinarse pautas de detección y de actuación.

4E. Formación de profesionales

Programas de formación para profesionales

Desde el sector público autonómico habitualmente se organizan distintos programas de formación específica sobre las distintas formas de violencia contra la mujer dirigidos a profesionales de distintos ámbitos laborales que pueden estar en contacto con este tipo de víctimas o que pueden colaborar en la prevención de esta violencia, tales como los que ejercen su profesión en el ámbito sanitario, farmacéutico, judicial, educativo, policial, socioasistencial, periodístico, etc.

Se trata de actuaciones formativas impartidas en modalidad presencial o en modalidad *online* por personas especializadas en violencia contra la mujer y, en general, adaptadas al ámbito laboral de las/los participantes.

Al ser enseñanzas no formales suelen ser de inscripción voluntaria y pueden materializarse en cursos, talleres, seminarios o actuaciones formativas de otro tipo siempre que sus contenidos tengan por objetivo sensibilizar y formar a estos/as profesionales en cuanto a la detección, a la prevención y a las pautas de actuación ante los casos de violencia contra la mujer, así como en cuanto al tratamiento directo con las víctimas.

5. COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL

✚ **Acreditación de la condición de víctima**

Las comunidades y ciudades autónomas, en virtud de sus competencias en materia de asistencia social integral a mujeres víctimas de violencia contra la mujer y a sus hijos e hijas, disponen de normas que regulan la acreditación administrativa de la condición de víctima de violencia contra la mujer por parte de los servicios sociales, servicios especializados, recursos de acogida u otros, de modo que dicha acreditación no está condicionada a la existencia de denuncia previa, de orden de protección o de sentencia condenatoria.

Por consiguiente, al margen de las acreditaciones procedentes de órganos judiciales, ministerio fiscal y fuerzas y cuerpos de seguridad, en general las víctimas pueden también obtenerlas de los siguientes recursos, que pueden diferir entre comunidades/ciudades autónomas: organismos autónomos o direcciones generales competentes en igualdad o violencia contra la mujer; centros de atención especializada a víctimas de violencia contra la mujer; centros de emergencia y casas de acogida; centros de coordinación de las órdenes de protección y Oficinas de Asistencia a Víctimas de Delito.

✚ **Instrumentos de coordinación con entidades locales**

En aras de ofrecer a las víctimas de violencia contra la mujer una mejor atención y garantizar la optimización de los recursos especializados existentes en el territorio, ya sean de titularidad autonómica o de titularidad local, se hace necesaria la actuación coordinada entre la administración autonómica y las entidades locales.

Esta coordinación se puede traducir en la puesta en marcha de comisiones técnicas o de seguimiento y de grupos de trabajo conjuntos, en instrumentos jurídicos de colaboración (acuerdos, convenios, protocolos, etc.), en la participación de la administración autonómica en las mesas locales de coordinación o en otros foros de coordinación con las entidades locales y en cuantos otros instrumentos sirvan al objeto de coordinar las actuaciones y servicios de las entidades locales y del sector público autonómico en materia de recursos de violencia contra la mujer.

✚ **Aplicaciones informáticas de coordinación y seguimiento**

Al objeto de mejorar la coordinación y el seguimiento de los casos de víctimas de violencia contra la mujer, desde el sector público autonómico se apuesta por el desarrollo de aplicaciones informáticas a medida que recogen información completa de las víctimas procedente de los distintos recursos o instituciones involucradas en cada territorio, a las que puede acceder de forma concurrente el personal autorizado de los servicios y recursos procedentes de los distintos ámbitos de actuación que están en contacto con las víctimas.

Protocolos en el ámbito sanitario

A través del ámbito sanitario se presta atención a víctimas de violencia contra la mujer que han sufrido violencia física o psicológica, las cuales pueden no haber denunciado previamente esta situación e incluso pueden no ser conscientes de su condición de víctimas.

Esta atención se presta desde tanto desde los servicios de urgencias como desde el resto de servicios de los centros de atención primaria y los centros de especialidades (hospitalarios o extrahospitalarios).

Por ello, se hace imprescindible que estos servicios cuenten con protocolos para la detección de las víctimas y para la actuación ante los casos detectados, de cara a mejorar la respuesta institucional y la coordinación de los recursos.