

**Universidad Internacional de La Rioja**  
**Grado en Criminología**

---

# **Violencia de género: la valoración de las víctimas y los profesionales sobre los recursos asistenciales de la ciudad de Alicante**

---

Trabajo fin de grado presentado por:	Rosa María Martínez Úbeda.
Titulación:	Grado de Criminología.
Línea de investigación:	Violencia de Género.
Director/a:	Natalia Pérez Rivas.

---

Ciudad: Alicante.  
[Seleccionar fecha] 23/07/2019  
Firmado por: Rosa María Martínez Úbeda.

CATEGORÍA TESAURO:

# ÍNDICE

<b>ABREVIATURAS.....</b>	<b>5</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>6</b>
<b>II. OBJETIVOS .....</b>	<b>11</b>
2.1. Objetivos generales.....	11
2.2. Objetivos específicos.....	11
<b>III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>12</b>
3.1. Muestra.....	12
3.2. Perfil sociodemográfico de las víctimas de violencia de género ..	14
3.3. Instrumentos empleados para la obtención y gestión de datos ..	16
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>17</b>
4.1. Grado de satisfacción de las víctimas de violencia de género. ....	17
4.1.1. Satisfacción de las mujeres víctimas de violencia de género en el tratamiento dispensado por GAVID. ....	17
4.1.2. Grado de contribución de GAVID a la situación de mejora de las mujeres víctimas de violencia de género. ....	20
4.1.3. Satisfacción de las mujeres víctimas de violencia de género ante los recursos asistenciales.....	23
4.2. Valoración de los profesionales de los distintos recursos asistenciales.....	26
4.2.1. Valoración de los profesionales en su atención a las víctimas. ....	28
4.2.2. Necesidades detectadas por los profesionales de los recursos asistenciales.....	34
4.2.3. Requerimiento de las mujeres y demandas no satisfechas. ....	36
4.2.4. Valoración de los profesionales en cuánto a los recursos de que disponen para atender la diversidad.....	40

<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>44</b>
<b>VI. BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>47</b>
6.1. Doctrina. ....	47
6.2. Normativa. ....	48
6.3. Informes.....	48
<b>VII. ANEXOS .....</b>	<b>50</b>
7.1. Diagrama intervención de violencia de género aplicado en la unidad GAVID Policía local de Alicante.....	50
7.2. Anexo informativo para la persona entrevistada .....	51
7.3. Guion de elaboración propia para la entrevista de las mujeres víctimas de violencia de género .....	52
7.4. Guion de elaboración propia para la entrevista de los distintos recursos .....	55

## RESUMEN

El presente trabajo tiene por objeto realizar una investigación cualitativa sobre la satisfacción de las mujeres víctimas de violencia de género, con la atención recibida desde GAVID y los servicios asistenciales a los cuales eran derivadas. Asimismo, se ha pretendido conocer las demandas existentes desde los recursos asistenciales para un mejor desarrollo de su labor. A tal efecto, se han realizado diversas entrevistas, a víctimas y profesionales, durante un periodo de mes y medio, por lo que la muestra podría haber sido más amplia si hubiera habido más tiempo para realizar dicho estudio. Se ha combinado el estudio de las entrevistadas, con el de los profesionales que las atienden a diario, para conocer sus opiniones y valoraciones, respecto a las causas y posibles soluciones futuras. Con todo ello se persigue la formulación de propuesta para la mejora de la atención de las víctimas de violencia de género.

**PALABRAS CLAVE:** violencia de género, víctimas, servicios de asistencia, grado de satisfacción, coordinación.

## ABSTRACT

The objective of this work is to conduct a qualitative research on the satisfaction of women victims of gender violence, with the attention received from GAVID and the care services to which they were derived. Likewise, it has been tried to know the existent demands from the assistance resources for a better development of its work. To this end, several interviews have been conducted with victims and professionals over a period of a month and a half, so that the sample could have been broader if there had been more time to carry out said study. The study of the interviewees has been combined with that of the professionals who attend them daily, in order to know their opinions and assessments, regarding the causes and possible future solutions. With all this, the formulation of a proposal to improve the care of victims of gender violence is pursued.

**KEYWORDS:** gender violence, victims, assistance services, degree of satisfaction, coordination.

## ABREVIATURAS

**ATEMPRO:** Servicio de atención y protección.

**CGPJ:** Consejo general del poder judicial.

**COCEMFE:** Confederación Española de personas con discapacidad, físicas y orgánicas.

**DESDEGE:** Acceso a la DGT para mirar los puntos del carnet de conducir.

**DGT:** Dirección General de Tráfico.

**FESORD:** Federación de personas sordas.

**FRA:** Agencia Europea de los Derechos Fundamentales.

**GAVID:** Gabinete de atención a víctimas de violencia doméstica (este sería el formato).

**GRUME:** Grupo de Menores.

**LEVD:** Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito.

**LO:** Ley Orgánica

**OAVD:** Oficina de atención a las víctimas.

**ONCE:** Organización Nacional de Ciegos Españoles.

**OP:** Orden de Protección.

**SAF:** Atención a la familia.

**SAM:** Servicio atención a la mujer.

**UFAM:** Unidad de familia y mujer.

**UPAP:** Unidad de prevención, asistencia y protección a las víctimas de violencia de género.

**VIOGEN:** Sistema de seguimiento Integral en los casos de violencia de género.

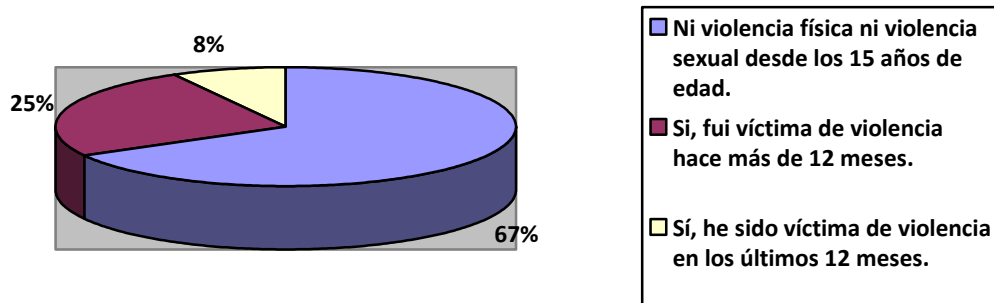
## I. INTRODUCCIÓN

La violencia de género es vista como un problema social (RUIZ PÉREZ et al. 2010: 128-135; BOCH-FERRER, 2000: 7-19) y esto es así gracias, en gran medida, a la promulgación de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género (en adelante LO 1/2004).

Por violencia de género se entiende todo acto de violencia física o psíquica, incluidas las agresiones a la libertad sexual, las amenazas, las coacciones o la privación arbitraria de libertad que, como manifestación de la discriminación, la situación de desigualdad y las relaciones de poder de los hombres sobre las mujeres (relaciones heterosexuales y afectivo-sexuales), se ejerce sobre estas 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, aún sin convivencia (art. 1 LO 1/2004). La finalidad que abarca este art. 1.2 es además prevenir, sancionar y erradicar esta violencia y prestar asistencia a las mujeres y a sus hijos menores que la sufren.

La encuesta realizada por la Agencia Europea de los Derechos Fundamentales (FRA) de marzo de 2014, estima que unos 13 millones de mujeres de la Unión Europea han sufrido violencia física durante el año anterior, lo que supone un 7% de las mujeres de entre 18 y 74 años en la Unión Europea. La cifra negra de criminalidad que tiene la violencia de género, pues aumenta hasta un 31% (FRA 2014: 19). En España esta cifra es de un 12% las mujeres que han sufrido violencia física ya a muy temprana edad desde los 15 años en adelante. Un 33% de las mujeres españolas han sufrido violencia psicológica (FRA 2014: 19).

**Gráfico 1. Mujeres víctimas de violencia de género en la UE**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la FRA

En el gráfico podemos comprobar que el 67% de las mujeres no sufrieron violencia física, ni sexual desde edades tempranas, en cambio un 25% de ellas reconocen haberla sufrido hace más de 12 meses desde la realización de este estudio y solo un 8% ha sido víctima de violencia de género en los últimos 12 meses. Esto refleja que las entrevistadas han sido víctimas de violencia cuando han empezado una relación de convivencia con su pareja, pero ya venían condicionadas desde la infancia a la sumisión, por el sistema educacional recibido.

Hay mujeres que se han educado dentro de un sistema patriarcal. En el seno familiar les han enseñado que el hombre es el que dirige el hogar, el que toma las decisiones. “Los hombres no lloran, ellos son los que conquistan y toman las iniciativas en la pareja. Ellas deben estar en casa, al cuidado de sus hijos y el hombre es el que trabaja y contribuye económicamente a mantener su familia”. Esta manera de educar, acondicionado hasta nuestros días a que la mujer sea sumisa. Algunos autores consideran que todas las sociedades son patriarcales, “en todas las sociedades y comunidades desde las más próximas hasta las más lejanas, el control de los recursos económicos, políticos, culturales, de autoridad o de autonomía personal, entre otros, están en manos masculinas” (BOSCH-FERRER-ALZAMORA, 2006: 12).

Este tipo de conductas ha generado los problemas que tenemos en la actualidad, se llega anular a estas mujeres, hasta el punto de que no ven salida a su situación, no se atreven a denunciar, ya que la dependencia que tienen del hombre es total y no se encuentran capaces de retomar sus vidas solas. En ocasiones están anuladas psicológicamente, son vulnerables y se sienten desprotegidas ante su agresor. No encuentran en muchos de los casos, poder ser independientes económicamente y siguen soportando una vida en continuo riesgo, no solo de ellas, sino de sus propios hijos que son víctimas también.

El sexismo es entre mujeres y hombres desde su nacimiento es algo que marca una educación y un trato diferenciado, basado en el sexo biológico, lo que condiciona la información de sus identidades. A esas actitudes y creencias se refiere el sexismo. Y esa socialización diferenciada es la que guarda relación con el hecho de que los hombres manifiesten una propensión mayor que las mujeres a comportamientos violentos (ROJAS MARCOS, 2005: 90).

La situación de dependencia que mantienen con su agresor les hace que su vida se convierta en un día a día tormentoso, donde las agresiones se suceden a diario y lo que es un infierno lo hacen parte de lo cotidiano, pasando a darle normalidad absoluta. El sexismo es un corsé perjudicial para todas las personas, ya que impone un antagonismo entre masculino y femenino que obliga a la renuncia de una parte de valores y expectativas asignadas al otro género. A este respecto, (DÍEZ AGUADO, 2009: 31) afirma que “la dualidad sexista de espacios, cualidades y problemas supone una mutilación del desarrollo humano, tanto para mujeres como para hombres”.

Diversos estudios realizados en el ámbito de la violencia de género indagan sobre las cuestiones que preocupan a las víctimas a la hora de sentirse protegidas y atendidas ante las necesidades que requieren estas mujeres “promover la formación de los profesionales y del personal de los servicios de protección contra la violencia y el abuso sexual sobre las especificidades y necesidades concretas de las mujeres y niñas



con discapacidad en este ámbito, prestando atención a su diversidad y heterogeneidad” (PELÁEZ NAVÁEZ, 2013: 15).

Los resultados alcanzados inciden en el hecho de que los recursos especializados tanto policiales, asistenciales e institucionales, son esenciales, pero que necesitan de muchas mejoras en la actualidad. Resulta fundamental a este respecto, la labor que desempeñan las fuerzas policiales, en cuanto a la aplicación de lo preceptuado en la LO 1/2004 así como en la LEVD. En la exposición de motivos de esta última ley se señala que su finalidad “es ofrecer desde los poderes públicos una respuesta lo más amplia posible, no sólo jurídica sino también social, a las víctimas, no sólo reparadora del daño en el marco de un proceso penal, sino también minimizadora de otros efectos traumáticos en lo moral que su condición puede generar, todo ello con independencia de su situación procesal”.

Por todo ello, los profesionales competentes en este ámbito deberán remitir a las víctimas a los servicios de atención especializados según sus concretas necesidades. En diversos estudios se ha puesto de manifiesto las necesidades y preocupaciones de las víctimas de violencia de género a la hora de romper con la relación de pareja (PÉREZ DE UNZUETA ARRIETA, 2012: 45). Estas mujeres destacan que los recursos especializados que utilizaron fueron la clave y necesario para poder salir de la situación de violencia en la que se encontraban.

Es, precisamente, en este ámbito, el de los recursos especializados en el que vamos a centrar nuestro estudio. Concretamente, en la labor realizada, a estos efectos, por la Unidad de Violencia Domestica de la Policía Local de Alicante (en adelante GAVID). Esta unidad, integrada en la actualidad por 11 efectivos, tiene por objeto la atención especializada de los casos de violencia doméstica, violencia de género y protección del

menor. Asimismo, forma parte de la mesa local de coordinación contra la violencia de género<sup>1</sup>.

Las funciones de GAVID pueden sistematizarse en las siguientes: a) la atención a las víctimas de violencia de género; b) su asesoramiento en cuanto a los recursos asistenciales existentes y las actuaciones a realizar; c) toma de declaración y tramitación de la denuncia; d) adopción de medidas cautelares establecidas por la ley (de protección del ofendido y detención del ofensor); e) seguimiento de las actuaciones y órdenes dictadas por la autoridad judicial y f) dar un trato personal y asistencial las veinticuatro horas.

En cumplimiento de dichas funciones, cuando la policía local registra un caso de violencia de género, la víctima es atendida inmediatamente por GAVID. Dicha unidad policial deriva posteriormente de haber interpuesto denuncia la víctima, o haber actuado los agentes de oficio, a diferentes recursos pertinentes y prioritarios en cada caso. Desde el primer momento que la víctima es atendida por un agente, este ya procederá a ser el encargado del seguimiento y aplicará, para la intervención, un protocolo desarrollado, a tal efecto, por los agentes de GAVID (Anexo 7.1). La víctima es atendida y a partir de ese momento se le deriva a los Recursos pertinentes, se le darán el apoyo en todos los ámbitos. En esta intervención inicial se le hace una valoración de riesgo que puede ir desde baja, hasta alto riesgo y partiendo de ella se toman las medidas pertinentes. En la actualidad, lleva el seguimiento de un total de 50 mujeres víctimas de violencia de género. Posteriormente se lleva a cabo un seguimiento mediante visitas personales a las mujeres que sufren esta violencia, mediante una comunicación telefónica que se llevara a cabo con más asiduidad o menos, dependiendo los ítems que determine la valoración de riesgo aplicada por el agente en cada momento.

---

<sup>1</sup>A partir de la LO 1/2004 se crea, desde el Gobierno, una Subdelegación en Alicante para la violencia de género. Tiene como finalidad coordinar los diferentes recursos de la ciudad y realizar mesas, en las que tratan de coordinar e informar, de las herramientas de las que se disponen y que necesidades tienen cada recurso. Estas mesas las integran todos los distintos recursos de la ciudad que atienden a las víctimas como policiales, asistenciales, sanitarios e institucionales.

## **II. OBJETIVOS**

Este trabajo tiene por finalidad los objetivos que a continuación se señalan, distinguiéndose, a tal efecto, entre objetivos generales y objetivos específicos.

### **2.1. Objetivos generales**

Los objetivos generales de nuestra investigación son:

- a) Conocer el grado de satisfacción de las mujeres víctimas de violencia de género con la atención y el trato dispensado por GAVID.
- b) Valorar el grado de conocimiento, por parte de las víctimas de violencia de género, de los recursos asistenciales de que disponen en Alicante.

En definitiva, lo que se pretende, en última instancia, es detectar las carencias de que adolece la red de servicios de asistencia a las víctimas de violencia de género de Alicante, a efectos de poder mejorar en un futuro las atenciones y prioridades que requieren estas mujeres, para poder retomar su proyecto de vida en condiciones.

### **2.2. Objetivos específicos**

Por lo que respecta a los objetivos específicos podemos señalar, entre otros, los siguientes:

- a) Valorar el nivel de satisfacción de las víctimas de violencia de género con el tratamiento dispensado por los miembros de GAVID.
- b) Evaluar si GAVID ha contribuido a mejorar la situación de las víctimas de violencia de género.

- c) Satisfacción de las mujeres víctimas de violencia de género ante los recursos asistenciales.
- d) Medir de qué manera responden los servicios asistenciales a las necesidades de las mujeres.
- e) Evaluar las necesidades detectadas por los profesionales de los distintos servicios asistenciales, para la atención a las víctimas de violencia de género.
- f) Analizar que requieren las víctimas y cuáles son las demandas no satisfechas.
- g) Valorar si los profesionales de los servicios asistenciales disponen de los recursos necesarios para atender la diversidad (discapacidad física, sensorial, intelectual, así como nacionalidad o etnia).

### **III. METODOLOGÍA**

En atención a los objetivos perseguidos con nuestra investigación, hemos optado por una metodología de tipo cualitativo y de carácter descriptivo. La técnica que se ha utilizado es la entrevista semiestructurada y participativa, valiéndonos, para su desarrollo, de un guion de elaboración propia en los recursos (Anexo 7.4). Antes de proceder a su realización, las personas entrevistadas -víctimas de violencia de género y profesionales de los servicios asistenciales- eran informadas, de forma expresa, del motivo por el cuál su colaboración era solicitada y la finalidad última de la investigación que se estaba desarrollando (Anexo 7.2). Su duración no ha superado, en ningún caso, los 30 minutos.

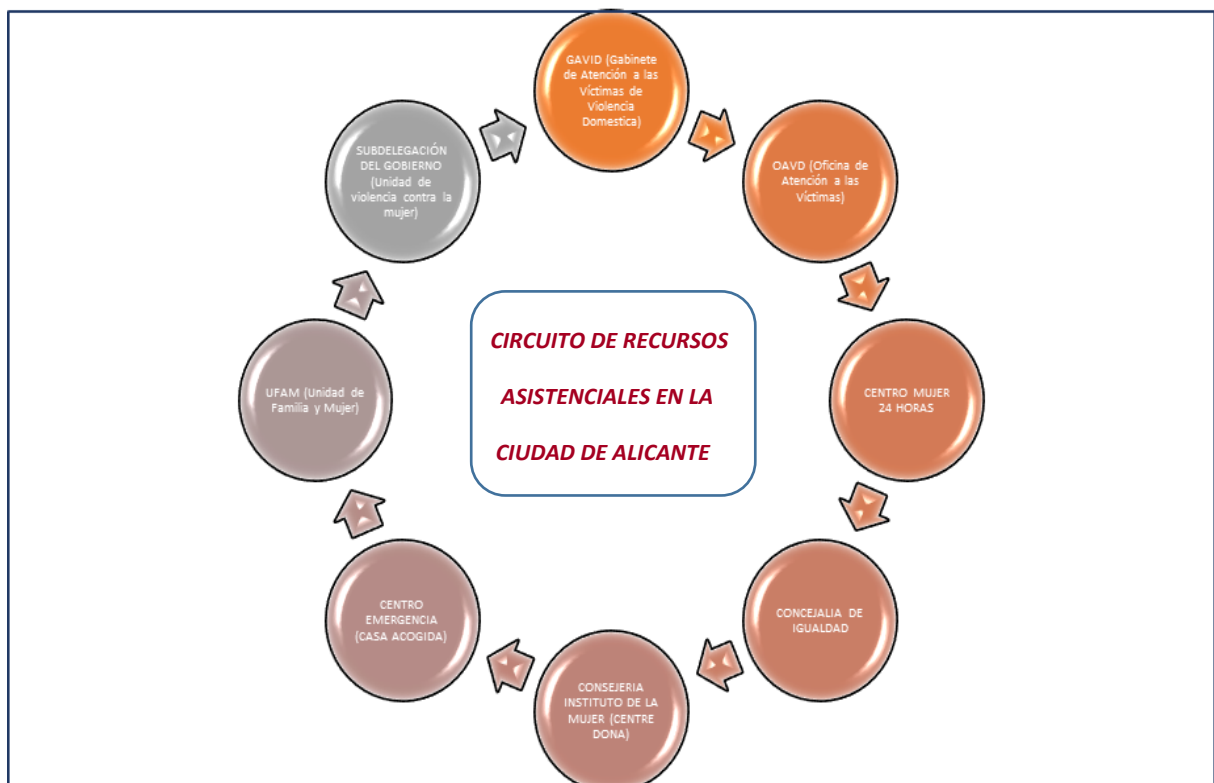
#### **3.1. Muestra**

Las entrevistas fueron efectuadas durante el periodo comprendido entre el 1 de marzo y el 8 de abril de 2019.

Por lo que respecta a las víctimas de violencia de género, se han entrevistado a un total de 10 mujeres de distinto rango de edad, nacionalidad, nivel cultural, etc...Para abordar esta investigación se ha tomado una muestra de 10 víctimas de violencia de género, aplicando el mismo cuestionario a todas ellas (Anexo 7.3).

En cuanto a los profesionales de los servicios asistenciales, se han efectuado un total de 8 entrevistas, una por cada recurso asistencial.

**Gráfico 2. Diagrama de recursos asistenciales en la ciudad de Alicante.**



Los profesionales entrevistados en cada uno de esos recursos han sido los siguientes: GAVID (dos agentes de la unidad policial); OAVD (Directora de la oficina, letrada, psicóloga y trabajadora social); Centro Mujer 24 horas (Psicóloga y Trabajadora Social); Concejalía de Igualdad (Secretaria del Centro); Centro Dona (dos de las responsables del centro); Centro de Emergencia (dos educadoras sociales, una criminóloga, dos

**Martínez Úbeda, Rosa María**

psicólogas y dos trabajadoras sociales); UFAM (Inspector de la unidad de policía Nacional); Subdelegación del Gobierno (Jefa de la unidad de violencia contra la mujer).

### **3.2. Perfil sociodemográfico de las víctimas de violencia de género**

Las 10 mujeres entrevistadas interpusieron denuncia en la unida GAVID de Policía Local de Alicante por propia iniciativa. Desde ese momento, forman parte de un seguimiento y valoración por parte de los agentes donde se valora el nivel de riesgo en cada momento. De estas 10 mujeres, 6 de ellas han hecho uso del servicio telefónico de atención y protección a las víctimas de violencia de género (ATEMPRO). El resto tienen algún tipo de medida de protección del agresor.

Las mujeres que han participado comprenden diversas edades y nacionalidades, como indica la tabla 1. Entre ellas contamos con 4 españolas, 2 rusas, 1 árabe, 1 uruguaya y 2 colombianas. Todas ellas han sufrido maltrato psicológico, físico y, 4 de ellas, violencia económica.

Por lo que respecta a la edad, el 20% de las mujeres entrevistadas se hallaban comprendidas en la franja de los 20 a los 30 años; el 30% se corresponde con edades entre los 31 a los 40 años; un 20% entre los 41 y 50 años y el 30% restante tienen edades que oscilan entre los 51 y 60 años.

Finalmente, en cuanto al tema de la ocupación laboral, de las 10 entrevistadas, 6 de estas mujeres se encuentran en situación de desempleo. Uno de los factores que hacen que se encuentren en esta situación es el idioma, al no poder comunicarse es complejo obtener empleabilidad. Además no tienen una formación específica y hace más complicado la obtención de un empleo. Las 4 entrevistadas restantes, son independientes y tienen su trabajo, lo que las hace poder retomar su autonomía.

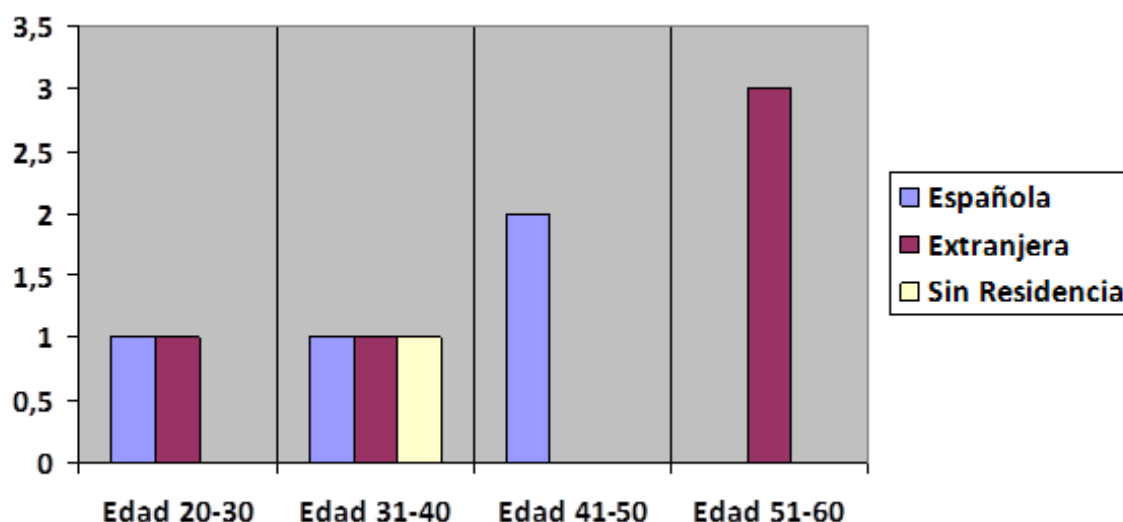
**Tabla 1. Perfil de las mujeres víctimas de violencia de género**

<b>Mujeres entrevistadas</b>		
<b>Edad</b>	20-30 años	2
	31-40 años	3
	41-50 años	2
	51-60 años	3
<b>Estado Civil</b>	Divorciada	6
	Separada	4
<b>Hijos/as</b>	SI	7
	NO	3
<b>Nacionalidad</b>	Española	4
	Extranjera (regular)	5
	Extranjera (irregular)	1
<b>Ocupación</b>	Parada	6
	Activa	4

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de las entrevistas completadas

Muchas de las mujeres entrevistadas se hallan en una situación de especial vulnerabilidad, tanto por no residir en su país de origen como por el hecho de encontrarse en una franja de edad avanzada. Así, el hecho de ser extranjeras las hace más vulnerables al carecer de apoyo familiar o social. El idioma es una traba a la hora de comunicarse y poder transmitir su situación, e incluso, una vez interpuesta la denuncia, se detectan problemas relacionados con el idioma.

**Gráfico 3. Edad y nacionalidad de las mujeres entrevistadas**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de las mujeres entrevistadas

### **3.3. Instrumentos empleados para la obtención y gestión de datos**

Las entrevistas se realizaron en castellano siendo transcritas, al momento, las respuestas que se iban dando a las preguntas formuladas. Tras la finalización de las entrevistas, se procedió a su elaboración, empleando para su análisis, la técnica que se aplica a los discursos. Una vez sintetizada y analizada la totalidad de la información obtenida, se efectuó una valoración general y detallada de la misma orientada a la consecución de los objetivos anteriormente referenciados.

En atención a los problemas de comprensión de la lengua española que presentaban alguna de las víctimas entrevistadas, un total de dos no pudieron completarse en su totalidad. En cuanto a los profesionales de los servicios asistenciales, se obtuvieron un total de 8 entrevistas, tanto individuales como grupales, sin que se registrara incidencia alguna.



## **IV. RESULTADOS**

### **4.1. Grado de satisfacción de las víctimas de violencia de género**

Con relación a la asistencia policial que proporciona la unidad GAVID a las víctimas de violencia de género, debemos señalar que no todas ellas han acudido a denunciar. En algunos casos se actuado de oficio ante los hechos acontecidos, ante las llamadas recibidas por parte de los vecinos o de los servicios sociales. La unidad GAVID siempre les informa y asesora acerca de sus derechos así como de los recursos a los que pueden acudir para superar su situación.

A partir de ese momento estas mujeres no están solas, se les presta un servicio asistencial de protección -ATEMPRO<sup>2</sup>- y se les lleva un seguimiento en cuanto a la asistencia policial. Del mismo modo, son derivadas a los distintos recursos asistenciales en atención a sus concretas necesidades.

En esta investigación hemos entrevistado, como ya adelantamos, a 10 víctimas de violencia de género con relación a las que hemos obtenido diversos datos cualitativos en orden a la verificación del primero de los objetivos generales propuestos.

#### **4.1.1. Satisfacción de las mujeres víctimas de violencia de género en el tratamiento dispensado por GAVID**

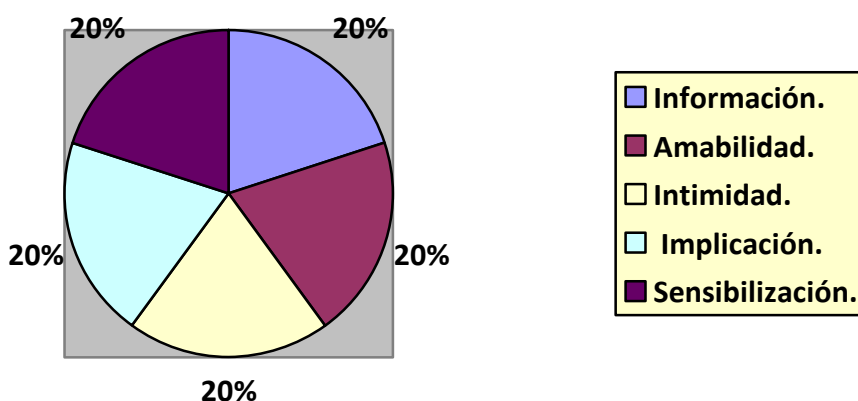
En general estas mujeres valoran el servicio ofrecido por la unidad GAVID positivamente en los aspectos relativos a la atención, el trato recibido, la implicación, la sensibilización y la información proporcionada por los agentes.

El 100% de las mujeres entrevistadas se mostraron muy satisfechas con el servicio ofrecido por GAVID. Se sintieron protegidas en el momento de los hechos, posteriormente asesoradas y atendidas por los agentes que llevan su seguimiento.

---

<sup>2</sup> Servicio telefónico de atención y protección para víctimas de violencia de género las 24 horas del día, los 365 días del año. Cruz Roja Española es la entidad prestadora de este servicio a nivel nacional.

**Gráfico 4. Atención dispensada por GAVID a las víctimas**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos que manifiestan las entrevistadas

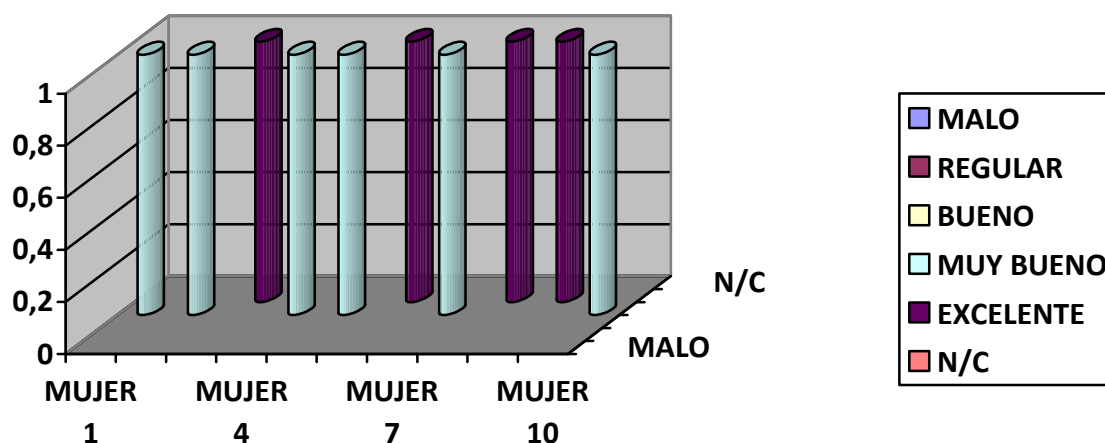
Algunas de estas víctimas nos han hablado de su experiencia considerando de interés resaltar, a este respecto, algunos extractos de las entrevistas realizadas. Así, la víctima nº 3 señala que “en el año 2015 había denunciado a mi expareja en la Policía Nacional (UFAM) por una experiencia parecida y el trato recibido fue muy diferente, a la atención recibida en GAVID (Policía Local). En ese entonces retiré la denuncia, hasta que en 2018 fui agredida nuevamente y esta vez lo hice en el GAVID, donde estoy muy agradecida por la atención recibida”.

En la unidad GAVID existe una gran implicación por parte de los agentes que la componen. Cada agente gestiona un número de víctimas, a través del sistema de VIOGEN<sup>3</sup>, siendo la mayor parte de los agentes de sexo femenino. Estos agentes denominan a las víctimas “mis mujeres”, se percibe en ellos un grado de protección hacia éstas. Así se refleja en las entrevistas realizadas y que pasamos a extraer. La

<sup>3</sup> Se puso en funcionamiento el 26 de julio de 2007, en cumplimiento de lo establecido en la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, “de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género”.

víctima nº 4 señala, a este respecto, que “siempre recomendaría a cualquier mujer que denunciara, me he sentido y sigo sintiéndome muy apoyada, todo ha sido para mejorar mi vida”. En esta misma línea se pronunció la víctima nº 5 quien afirma que “aconsejaría a cualquier mujer a que denunciara, me han ayudado porque la situación venía desde hace mucho tiempo”. La víctima nº 7 resalta que “la atención fue estupenda, estoy muy satisfecha, “me sentí protegida”. Me gustan las llamadas de los agentes preocupándose, ¿cómo va tu hijo?”. Finalmente, no podemos dejar de reproducir parte de las declaraciones de la víctima nº 10 que destacó, de forma especialmente positiva la labor realizada por GAVID indicando que “estoy tan agradecida a GAVID, que para mí uno de los agentes fue mi ángel de la guarda. Yo estaba embarazada de 8 meses, mi pareja entonces me dio un empujón en plena calle, caí de espaldas. Si llego a caer de frente quizás hubiera perdido a mi hijo. En esos momentos acudió un agente que estaba cerca y me llevaron rápidamente al hospital. Ese día decidí dar un giro a mi vida, por mi hijo y por mí misma. Mi hijo se llama Adrián, en agradecimiento a ese agente que nos ayudó”.

**Gráfico 5. Grado de satisfacción de las entrevistadas con la actuación policial**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos que manifiestan las entrevistadas

El 100% de las entrevistadas dan un grado de satisfacción alto en los servicios prestados por la actuación policial de GAVID, entre muy bueno y excelente. El 60%

afirma que es muy bueno y el 40% excelente el grado de satisfacción en cuanto a la actuación policial recibida por los agentes.

#### **4.1.2. Grado de contribución de GAVID a la situación de mejora de las mujeres víctimas de violencia de género**

Los agentes son los que actúan ante la victimización primaria. Son los que dejan constancia de los primeros hechos. Desde GAVID se contribuye a que esta victimización no se agrave más de lo acontecido. Dicha unidad tiene gran implicación con la víctima, pero además prestan una especial atención a los menores hijos de estas víctimas.

El grado de contribución a estas mujeres por GAVID es del 100%, siendo atendidas según sus demandas.

El 30% de las víctimas recibieron asesoramiento jurídico. La primera información que se le debe dar a la víctima de violencia de género será la que determina el art. 5 LEVD. A este respecto, la víctima debe ser informada de su derecho a recibir sin retrasos innecesarios, información adaptada a sus circunstancias y condiciones personales y a la naturaleza del delito cometido y de los daños y perjuicios sufridos, sobre los extremos allí determinados. De las 10 víctimas entrevistadas, 3 de ellas ya contaban con letrado propio. Si por el contrario no disponen de letrado, se les informa de su derecho a la asistencia jurídica gratuita, que se les presta de inmediato en aquellos procesos que tengan vinculación, deriven o sean consecuencia de su condición de víctimas de violencia de género. Esto significa que la víctima tendrá asesoramiento derecho a asesoramiento legal a través de un abogado de oficio con independencia de su situación económica y de que sus ingresos superen los límites para la concesión de la justicia gratuita.

En atención al número de víctimas extranjeras, en un 20% de los casos fue necesario la asistencia de un intérprete. Se requieren, no obstante, más traductores y una mayor profesionalización en el desarrollo de su labor.

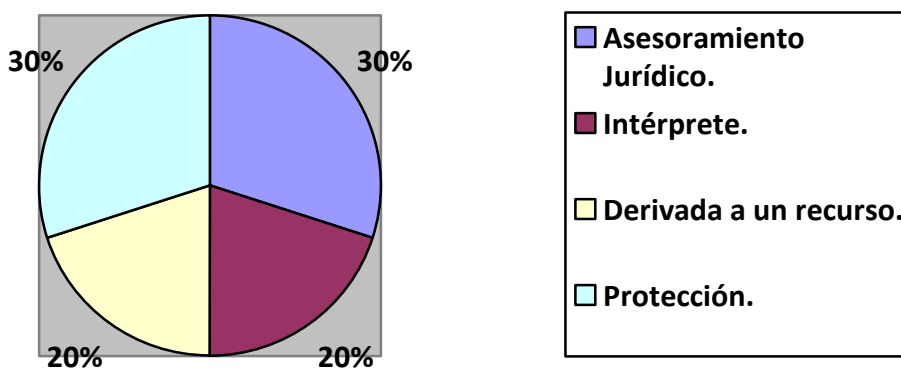
Algunas de las víctimas entrevistadas han reclamado la presencia de un mayor número de traductores de sexo femenino. Existen casos en los que la mujer se siente intimidada en su declaración por el traductor, en otros casos el profesional no es realmente objetivo con lo que está traduciendo. A este respecto, (ANTÓN GARCÍA, 2016: 296) afirma que “la asistencia del intérprete no es preceptiva, han reconocido que la barrera idiomática reduce la fluidez en la comunicación, de manera que en estos casos únicamente se puede obtener información puntual y no un discurso continuado del relato de la mujer, del que se pueda obtener información relevante para la calificación de los hechos, o para evaluar su riesgo de victimización”. A este respecto, la víctima nº 2 señaló que “en una de las denuncias que realice me prestaron el servicio de interprete árabe. Me sentí intimidada por las preguntas que me hacía este señor y no tradujo mis respuestas adecuadamente. En la declaración después pude comprobar que yo no había dicho algunas cosas, como así constaban”. La demanda de intérpretes es esencial en la ciudad de Alicante, ya que la población en los últimos años se ha visto incrementada por la llegada de emigrantes. La diversidad aumenta cada vez más, los agentes y el personal que tiene que intervenir se encuentran en muchos casos con un gran problema, teniendo que recurrir muchísimas veces a plataformas traductorales de internet.

El 20% de las víctimas fueron derivadas a algún recurso asistencial, según las necesidades de cada una. Algunas mujeres no conocían ciertos recursos, hasta que se les informo.

El 30% de las víctimas entrevistadas necesitaron protección ATEMPO. En cuanto a la protección, tras determinarse el nivel de riesgo por parte de los agentes se las derivó al recurso de Cruz Roja, para que se les proporcionara, la medida de protección integral ATEMPO. Este sistema se basa en la utilización de tecnologías de comunicación de telefonía móvil y de telelocalización y permite que las mujeres víctimas de violencia de género

puedan entrar en contacto en cualquier momento con un Centro atendido por personal específicamente preparado, para dar una respuesta adecuada a sus necesidades. Ante situaciones de emergencia, el personal del Centro está preparado para dar una respuesta adecuada a la crisis planteada, bien por sí mismos/as o movilizando otros recursos humanos y materiales. Por tanto, se ofrece a las víctimas de violencia de género una atención inmediata, ante las eventualidades que les puedan sobrevenir, las 24 horas del día, los 365 días del año y sea cual sea el lugar donde se encuentren. La víctima nº 3 destacó que “cuando he ido de un recurso a otro, por ejemplo, a Cruz Roja a recoger el teléfono, ya sabían que iba a ir. Ellos tenían sus notas y no tenía que repetir de nuevo todo otra vez, lo cual se agradece”. En esta misma línea apunta la víctima nº 10 que “me sentí más tranquila cuándo me dieron el teléfono, para pedir ayuda si se me acercaba mi agresor”.

**Gráfico 6. Servicios prestados a la víctima por GAVID**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de las entrevistadas

En cuanto a las mujeres que tienen hijos, algunos no estaban presentes en los momentos de los hechos, por lo que no acudieron a las dependencias policiales a presentar, la correspondiente denuncia, con sus madres. Las entrevistadas aportan sus explicaciones respecto a lo que opinan sobre que los menores asistan a interponer las denuncias con sus madres. Ante esta situación, la víctima nº 1 afirmó que “tengo un niño y una niña, en el momento de los hechos están presentes y me tienen que acompañar posteriormente. Creo que debería haber alguna sala, o dependencia donde dejar unas horas a los menores. Considero que los recursos policiales, no son el sitio adecuado para un menor”. Del mismo modo, la víctima nº 2 explicó que “mis dos hijos mayores no estaban presentes en el momento de los hechos, pero mi hijo menor tuve que llevármelo a interponer la denuncia, no tenía con quien dejarlo en esos momentos. No me gusta que mi hijo después de presenciar los hechos ocurridos, también tenga que pasar por escuchar y vivir la situación delante de los agentes”.

En general se les entrevistó a todas las mujeres y, todas coincidieron, en que la presencia de los menores en dependencias policiales no es lo mejor, pero que a veces no tienen con quien dejar a sus hijos. Proponen, a este respecto, que deberían existir dependencias específicas para asistir a los menores, durante unas horas y que no experimentaran esa victimización secundaria.

#### **4.1.3. Satisfacción de las mujeres víctimas de violencia de género ante los recursos asistenciales**

Existen diversos recursos asistenciales que atienden las necesidades de las víctimas de violencia de género en la ciudad de Alicante.

A este respecto, la víctima nº 2 señala que “yo conocía ya algunos recursos, porque tuve que acudir a los servicios sociales de mi barrio en alguna ocasión, pues necesitaba ayuda económica y me enviaron a Cruz Roja, fue una época que necesitaba para comer, me ayudaron durante un tiempo con alimentos y ropa. Otros de los recursos que conozco han sido, cuándo fui al hospital con lesiones por haber sido agredida por

mi pareja. Después me atendieron en el centro 24 horas, hasta que pude irme a una casa de acogida. Un tiempo después ya cuando presenté la denuncia y tuve juicio, me acompañó un agente a la OAVD, donde me asesoraron tanto jurídicamente, como psicológicamente. Por todo ello estoy muy agradecida, a como me han ayudado a retomar mi vida. Si otra persona se encontrara en una situación similar, sin duda le recomendaría que acudiera a estos servicios, puesto que a mí me ha ayudado a poder dejar la relación que tenía, que me estaba haciendo mucho daño”.

Desgraciadamente, no se conocen, o no se les ha dado mayor visibilidad, a los servicios de asistencia a las víctimas que hay a disposición de cualquier persona. Solo se llegan a conocer y no todos, cuándo estas víctimas se ven en la necesidad de acudir a denunciar. Es entonces cuando se pone en marcha el protocolo de actuación por parte de los servicios policiales.

En otros casos no se llega a denunciar, pero hay mujeres que por ellas mismas se acercan a ciertos recursos a pedir información. Incluso se les proporciona ayudas psicológicas, económicas, etc..., pero no son capaces de dar el paso de denunciar. Un ejemplo de ello es la víctima nº 3, quien describe su experiencia del siguiente modo: “en el año 2015 cuando realice mi primera denuncia termine retirándola, no me encontraba suficientemente fuerte ni con posibilidades para afrontar mi vida. En cambio, en el 2018, yo tenía mi trabajo, mi hipoteca que podía afrontar con tranquilidad. Psicológicamente estaba más preparada para dar el paso y los recursos me han ayudado mucho, hasta el punto de que ahora, presto mi ayuda si me necesitan para aportar mi experiencia, cuentan conmigo para charlas grupales y apoyo a otras mujeres que están en mi misma situación. Cuando he ido de un recurso a otro, por ejemplo, a Cruz Roja a recoger el teléfono, ya sabían qué iba a ir. Ellos tenían sus notas y no tenía que repetir de nuevo todo otra vez, lo cual se agradece. Desconocía ciertos recursos en un primer momento cuándo me sucedieron los hechos, pero anteriormente había utilizado los servicios asistenciales de Cruz Roja, que me proporcionaron el servicio ATEMPRO y Centro 24 horas, donde recibí un gran apoyo de asistencia psicológica y servicios sociales”.



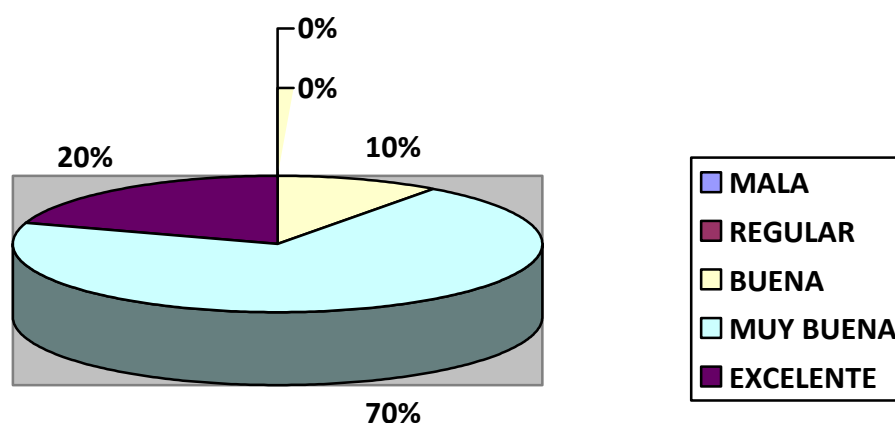
La víctima nº 4 señala, por su parte, que “en estos momentos me siento más protegida porque me han proporcionado el sistema ATEMPRO desde Cruz Roja. Mi agresor tiene en vigor a fecha de hoy impuesta una orden de alejamiento. Me han apoyado muchísimo desde la OAVD y los servicios sanitarios me atendieron en un primer momento muy bien. Los demás recursos no los conozco. Me comentaron uno, pero no recuerdo cual era”.

Durante el desarrollo de esta investigación hemos comprobado el alto desconocimiento, que las víctimas de violencia de género presentan respecto de los servicios asistenciales que tienen a su disposición. Dicho estudio plantea la necesidad de que se implante una guía de recursos asistenciales, en establecimientos de barrios, donde muchas mujeres conviven en su día a día, con sus propios agresores. Sería clave que existiera, ya que serviría de apoyo. Muchas de estas mujeres cuentan su vivencia a personas de su entorno, por lo que debería de existir más información, a nivel de barrios. Quizás si se tuviera más conocimiento de los servicios asistenciales a la víctima de violencia de género en la ciudad de Alicante, muchas mujeres, acudirían ampliar información y quizás les haría meditar, para dar el paso hacer visible su situación.

Con relación a esta cuestión, la víctima nº 8 manifestó que, aunque conocía algunos recursos, muchas otras mujeres, e incluida ella, no sabían a dónde tenían que dirigirse en muchas ocasiones. En la mayoría de los casos, si acuden a ellos, es porque son derivados por los servicios policiales, que las acompañan para que las atiendan. Apunta, a este respecto, que “los agentes de GAVID, a los que estoy muy agradecida, fueron los que me acompañaron a la oficina de atención a la víctima (OAVD). Desde allí fui derivada a los demás recursos que me han ayudado mucho. Los servicios sociales también me han asesorado en muchos aspectos, sobre todo el Centro 24 horas, que ha día de hoy a un siglo utilizando. El resto de recursos como casa de acogida, o Cruz Roja, no los conozco”. Tras las valoraciones aportadas de las víctimas, se concluyen sus opiniones.

Un 70% valora muy bueno el grado de satisfacción recibido por los profesionales que las atendieron. Se sintieron especialmente protegidas y les ayudaron en su proceso. Por otro lado el 20% consideran que fue excelente, ya que los agentes estuvieron en todo momento custodiando su seguridad e integridad. El 10% opina que podrían mejorarse aspectos, como no tener que cruzarse con su agresor en dependencias policiales, para interponer la denuncia y que se pudieran obtener más ayudas económicas. Finalmente ninguna de las víctimas han determinado que fuera regular, o mala su satisfacción recibida por parte de los recursos a los que asistieron.

**Gráfico 7. Grado de satisfacción de las entrevistadas con los recursos existentes**



Fuente: Elaboración propia a partir del grado de valoración de las entrevistadas

#### **4.2. Valoración de los profesionales de los distintos recursos asistenciales**

A efectos de completar esta investigación con la visión de los profesionales de los diversos servicios de asistencia a las víctimas existentes en la ciudad de Alicante, hemos entrevistado a los trabajadores de los siguientes recursos: GAVID, OAVD,

Centro mujer 24-horas, Concejalía de Igualdad, Consejería Instituto de la mujer- Centre Dona, Centro de Emergencia- Casa de Acogida, UFAM y Subdelegación del Gobierno.

Las entrevistas tratan de reflejar como valoran estos profesionales su atención a las víctimas, los medios de los que disponen para el servicio asistencial que prestan, que les requieren estas víctimas cuándo las atienden, que demandas son satisfechas o no por lo general y cómo valoran los medios de los que disponen para atender la diversidad, entendiendo por ella diferentes aspectos.

**Tabla 2. Muestra representativa de información de los profesionales**

<b>GAVID</b>	Dos agentes de la unidad
<b>OAVD</b>	Coordinadora de la oficina y se anotan opiniones del resto de profesionales: una letrada, una psicóloga y trabajadora social.
<b>CENTRO MUJER 24 HORAS</b>	Coordinadora y psicóloga.
<b>CONCEJALIA DE IGUALDAD</b>	Secretaria de la Concejalía.
<b>CONSEJERIA INSTITUTO DE LA MUJER- CENTRE DONA</b>	Dos coordinadoras del centro.
<b>CENTRO DE EMERGENCIA</b>	Psicóloga, dos educadoras, criminóloga y tres trabajadores sociales.
<b>UFAM</b>	Inspector de UFAM.
<b>SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO</b>	Jefa de la unidad.

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos por los profesionales de los distintos recursos

#### **4.2.1. Valoración de los profesionales en su atención a las víctimas**

Son varios los recursos asistenciales, policiales, e institucionales, a los que la víctima puede acudir. Cada uno de ellos determina, desde su punto de vista, como aplicar las herramientas de las que disponen en beneficio de las víctimas.

Existen dos recursos de asistencia policial: uno se corresponde a la unidad GAVID -de la policía local- y el otro UFAM -de Policía Nacional-. Los agentes de GAVID consideran que la comunicación que tienen con el resto de los recursos es buena, pero falla la coordinación entre ellos, hecho que repercute en la rapidez y calidad de la asistencia ofrecidas a las víctimas. Además, ellos dependen, en ciertos aspectos, de los agentes del CNP careciendo, para el desarrollo de su labor, de sus mismas herramientas.

La valoración en cuanto a la atención que presta GAVID es buena, ya que cumple con su protocolo<sup>4</sup>. Los agentes tienen una gran implicación en su trabajo, a veces más allá de lo profesional, y las víctimas se encuentran protegidas. Evidentemente siempre se puede mejorar, considerando que podría contribuir a ello la implementación de ciertas medidas que pasamos seguidamente a detallar.

Así, los agentes de GAVID entrevistados señalaron que necesitaban más medios materiales tales como “vehículos adaptados para el traslado de las víctimas, tanto para menores, como para las personas que tienen discapacidad”. Asimismo, y en línea con lo anteriormente manifestado por las víctimas nº 1 y nº 2, inciden en la necesidad de habilitar “ludotecas para las víctimas que vienen con sus hijos”, teniendo en cuenta que el tiempo medio, para la toma de declaración es de “tres horas aproximadamente”. Demandan, asimismo, “salas que estén insonorizadas y apartadas de las dependencias donde acude la víctima, lo tenemos en una habitación al lado y la víctima lo oye todo”. Los agentes creen necesario que se empleen más medios materiales para desarrollar su trabajo en adecuadas condiciones como son “botiquines, guantes, mascarillas y además no disponemos de un espacio para

---

<sup>4</sup> Anexo 7.1. Diagrama de intervención de violencia de género, aplicado en la unidad GAVID, Policía Local de Alicante.

depositar pertenencias”. Por lo que respecta a los medios humanos, reclaman “personal formado y preparado para atender en el ámbito de la violencia de género” así como que, “haya más servicios jurídicos especializados en violencia de género, trabajadores sociales, criminólogos y atención médica”.

Los gobiernos no invierten lo suficiente en violencia de género, solo cuándo están cerca de las elecciones, sacan estos temas, pero no resuelven las verdaderas necesidades, ni implantan desde la educación políticas de igualdad, que atajen de raíz dicho problema social. La coordinación es fundamental, porque hay herramientas que no todos pueden usar. A este respecto señalan que “No tenemos acceso a ciertos sistemas informáticos, tenemos que llamar a Policía Nacional, o Guardia Civil y de los que disponemos vienen capados, solo se puede ver lo relativo a violencia de género, como es VIOGEN, pero no podemos ver otros delitos”. Estamos limitados, no pudiendo tener acceso a “Minutas de Guardia Civil, ni a los servicios que han hecho”. “El nivel de ARGOS es el 1 y Policía Nacional maneja el nivel 5”. Del mismo modo declaran que, “tampoco se puede obtener datos del padrón de cualquier ciudad solo de Alicante”. Cuando vienen casos que la víctima o el agresor no están empadronados en dicha ciudad, es más difícil obtener su localización. Consideran que no existe suficiente ayuda en medios para contribuir en materia de violencia de género, “ahora desde el Ministerio, nos han quitado el acceso al DESDEGE, que nos proporciona información de la zona de movilidad de un agresor”. Además añaden otras incidencias como, “la comunicación y la coordinación con los médicos, son nefastas. “El sistema informático en general es deficiente, nos encontramos con muchas barreras y la comunicación con los juzgados es por fax”. Los profesionales de los recursos policiales se encuentran con diversos inconvenientes en el desarrollo de su actividad, opinan que su trabajo no es lo satisfactorio que podría ser, por lo que requieren más implicación por parte del gobierno en este aspecto.

Desde UFAM hacen una valoración buena de los servicios asistenciales que prestan a las víctimas. Consideran que con los años han evolucionado en el departamento, en materia de asistencia y protección, pero no han aumentado en más profesionales.

**Martínez Úbeda, Rosa María**

Desgraciadamente, cada día hay más denuncias en materia de violencia de género y los agentes se ven desbordados, creen que sería muy positivo, que hubiera más agentes y se pudiera hacer un seguimiento y control de las víctimas más personalizado. Coinciden con GAVID que podría ser excelente la asistencia y protección a las víctimas, si por parte de los organismos estatales se contribuyera más en medios materiales, humanos e hubiera más coordinación desde los organismos institucionales. Así lo confirma el Inspector de UFAM en su entrevista al señalar que “se debería formar a más policías en violencia de género”. Se tienen que formar en Madrid, para poder llevar esta materia (grupo de protección), no puede llevar esta especialidad cualquier agente sino está formado. Cada policía le asigna a cada víctima su teléfono, llevamos aproximadamente unas noventa mujeres por agente, en el sistema VIOGEN, concretamente hasta el momento un total de 566 víctimas, cuando lo ideal sería un máximo de cuarenta o cincuenta por agente.

En este aspecto GAVID realiza en la actualidad, un seguimiento por el sistema integral VIOGEN, de solo 50 víctimas con orden de protección, pero UFAM se ve desbordado por las denuncias que se formulan. Entre estas dos unidades policiales hay muy buena coordinación, en cambio, con la Guardia Civil es más complicado ya que derivan todo lo de violencia de género tanto a GAVID, como a UFAM, respectivamente y no hay servicio por las noches para comunicación entre ambas unidades. Como consecuencia de ello, no se da comienzo a las diligencias de investigación hasta el siguiente día.

Por su parte, el Inspector de la unidad UFAM precisa que “tenemos problemas que cuando se llama al abogado de oficio, o psicólogos pueden tardan mucho en llegar a dependencias policiales”, así como el hecho de que “se le da mucha información a la víctima y se satura, cuando sale de comisaría, ya no se acuerda de muchas cosas”.

En UFAM se le proporciona a la víctima un plan personalizado y se le indica que llame a los teléfonos de asistencia las 24 horas (091, 112, 016 o 092). Desde UFAM se aplica también VIOGEN, realizando VPR (Valoración de Riesgo) en un intervalo de 72 horas desde la denuncia. Aquellas víctimas que presentan un mayor riesgo son derivadas, en

**Martínez Úbeda, Rosa María**

la mayor parte de los casos, al Centro Mujer-24 horas o al Centro de Emergencia (Casa de Acogida). Desde dichos recursos son remitidas, a su vez, a los concretos servicios que mejor se adecuan a sus concretas necesidades.

La valoración desde los distintos recursos son variadas, se aportan diferentes entrevistas. Así, el personal de la OAVD indica que “se han ido incorporando nuevos compañeros de distintas disciplinas, ahora mismo el equipo está conformado por letrados/as psicólogas y trabajadoras sociales. Tienen pensado incorporar la figura del criminólogo. Como se van a crear nuevas oficinas en las poblaciones de Castellón, Valencia y Alicante también se han incorporado Técnicas en Integración Social.” Así mismo los profesionales de Centro Mujer 24-horas manifiestan que “el objetivo principal del recurso es la recuperación de la mujer a largo plazo”, facilitando, a tal efecto “ayudas de emergencia” o, en coordinación con los servicios sociales, “hacemos derivaciones al centro de acogida, tramitamos la RAI, ayudas de alquiler, cambio de cerradura, etc...”.

El 100% de los profesionales de todos los recursos, coinciden en que la propuesta de abrir más centros de acogida es primordial, al igual que la incorporación de más profesionales. Son objetivos primordiales, por la demanda existente en la actualidad, haciendo de ello una valoración muy positiva, si su finalidad contribuye a la mejora de las víctimas.

Desde la Concejalía de Igualdad exponen que, “nos coordinamos con otras concejalías para diversos proyectos como por ejemplo en fiestas y hogueras, con el GAVID para poner a disposición de la ciudadanía un teléfono, para denunciar abusos y agresiones las 24 horas. En este sentido se coordinan además con urbanismo, para que los autobuses paren fuera de las paradas habituales si una mujer lo solicita. Los puntos violetas en diferentes fiestas y eventos donde acuden jóvenes, también necesitan de la coordinación de esta concejalía con otros agentes. Además se fomenta la educación para el desarrollo de las campañas divulgativas y de comunicación. Desde Igualdad manifiestan, “también trabajamos con las diferentes asociaciones y colectivos de los

**Martínez Úbeda, Rosa María**

barrios, de acuerdo a las necesidades que tengan, así como con asociaciones del colectivo gitano, o inmigrantes como he mencionado, en las escuelas de vida saludable y de derechos”.

En Alicante existen tres centros de acogida de emergencia de los cuales, uno, está dedicado, exclusivamente, a mujeres. En la actualidad la mayor parte de las plazas están ocupadas por víctimas de violencia de género cuyo periodo de estancia es de 6 meses, pudiendo prolongarse, como máximo, hasta 1 año.

Las profesionales del Instituto de la Mujer-Centro Dona manifestaron que “en este departamento recibimos las derivaciones desde los servicios sociales y desde el Centro mujer 24 horas, desde aquí los derivamos a la solución habitacional que dispongan. Además, ayudamos a emitir los certificados de víctimas, que posibilitan el cobro de la RAI, para que sean gestionadas desde los servicios sociales, u otros recursos sin que hubiera denuncia previa”. Del mismo modo otro de los recursos por el que pasan estas mujeres son las Casas de Acogida. El hecho de que tengan que abandonar su domicilio y convivir con otras mujeres y sus hijos, en un entorno desconocido tras haber sufrido maltrato, no es nada fácil para las víctimas. La Casa de Acogida que se encuentra en Alicante tiene una capacidad de 12 plazas. Estas mujeres, que ingresan con o sin denuncia, suelen ser derivadas, junto a sus hijos/as, desde los servicios sociales y centro mujer 24-horas, dando asistencia integral a la víctima. Una vez ingresan, se realiza una primera valoración, para posteriormente poder derivarlas a un recurso de larga estancia, pasados 15 días a un mes, (en teoría, porque si no hay plazas se quedan más tiempo). Es un servicio que pretende trabajar desde el anonimato, por la seguridad de las mujeres, que cuando se ve peligrada su integridad, se debe enviar a otras casas de acogida. La entrada y salida de la casa es libre, teniéndose en cuenta, no obstante, “el riesgo de peligrosidad”.

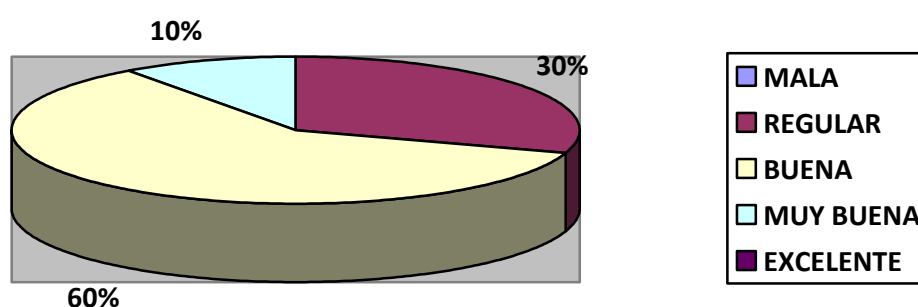
El 30% de los profesionales de los distintos recursos estiman que el servicio que prestan no es el deseable. Y ello porque los medios tanto humanos, como



materiales son insuficientes. Es necesario que se amplíe en materia de recursos humanos, que se contribuya a mejorar la asistencia a la víctima, con más agentes policiales, para poder llevar un mejor control de riesgo. Al igual que la figura del criminólogo, con la que no se cuenta en la actualidad y que es fundamental que se introduzca. Se debería de aportar más en este aspecto, por parte del Gobierno, para que la atención a estas víctimas sea excelente. Consideran igualmente que las Casas de Acogida son mínimas y hay una gran demanda, por la extensión del problema actual y que deriva en menor protección.

El 60% valora como buena la atención que prestan, pero apoyan la opinión descrita anteriormente del resto de profesionales, concluyendo que es necesaria la intervención de medios. El resto que se deriva en un 10% dice que es muy buena, aunque reconoce que se podría mejorar muchísimo y que está en manos del gobierno, escuchar propuestas y apoyar las mejoras que contribuyan en este ámbito.

**Gráfico 8. Valoración de los recursos en la atención que prestan a las víctimas**



Fuente: Elaboración propia a partir de las entrevistas realizadas a los profesionales

#### **4.2.2. Necesidades detectadas por los profesionales de los recursos asistenciales**

Los profesionales que tratan a diario con víctimas de violencia de género, detectan de primera mano, las necesidades que requieren estas mujeres. De la misma manera que se percibe que demandas podrían contribuir a la mejora, en cuanto a la atención y servicio de asistencia a la víctima.

A este respecto, los agentes de GAVID entrevistados señalan que “cuando acudimos a la llamada lo primero que nos encontramos es con la víctima, que ante el terror de ser agredida nos demanda ¡llevároslo! (que se lo quiten de en medio). En un primer momento no nos piden nada, posteriormente cuando están más tranquilas, se paran a pensar en el divorcio, la casa, la custodia de los niños y es donde empiezan a surgir las necesidades”. Tras la denuncia interpuesta y haber acudido a la vista del juicio rápido, la víctima es remitida al servicio de asistencia -jurídica, psicológica, social- que responda a sus concretas necesidades. Desde OAVD los profesionales indican que las víctimas suelen solicitar, en primer lugar, “información jurídica porque desconocen el proceso judicial, no tienen conocimientos al respecto”. Proceden, asimismo, a una atención individualizada acompañándolas a los juicios, solicitando la colocación de biombos en la sala, etc.

Los profesionales de Centro Mujer-24 horas señalan igualmente que se encuentran con algunas mujeres que piden ¡que a él no le pase nada! Pero que cese la violencia. Por todo ello se les deriva asistencia psicológica, además de que ellas piden para sus hijos también apoyo psicológico. Desde dicho centro se está interviniendo en esta materia mediante talleres de madres e hijos/as para restablecer los vínculos y la autoridad. Es fundamental el apoyo psicológico desde el primer momento tanto a madres como a hijos/as. A este respecto, el Centro Mujer-24 horas está contribuyendo a que la recuperación por parte de estas víctimas sea lo menos traumático y lo más rápido posible. En la mayoría de los casos requieren de ayuda, para poder ser autónomas. Suelen ser dependientes de su agresor en muchos casos, esto condiciona a que no denuncien, y por consiguiente no puedan retomar su vida con independencia.

**Martínez Úbeda, Rosa María**

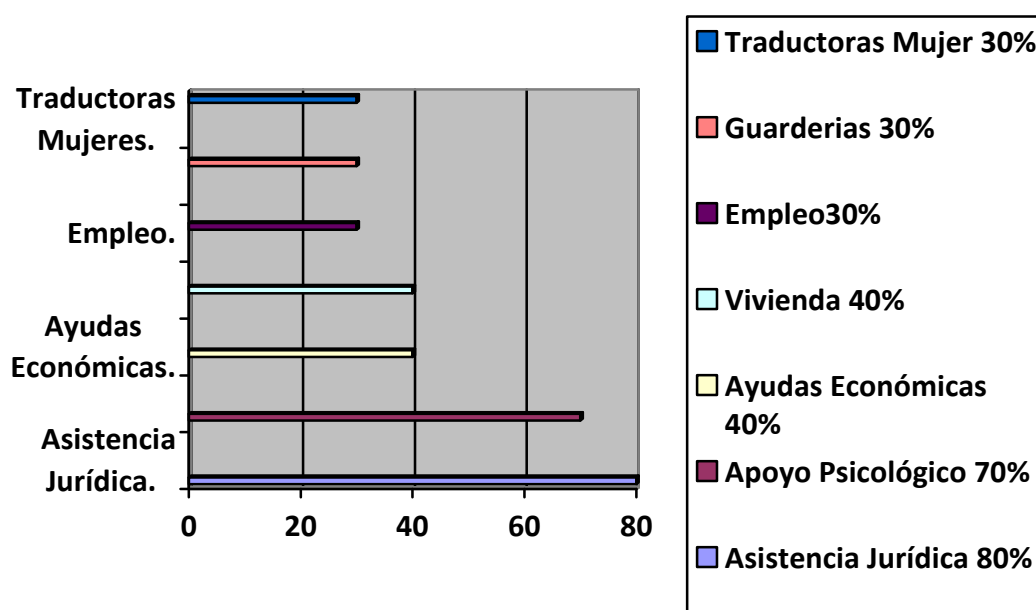
En la Concejalía de Igualdad se encuentran a diario este tipo de situaciones en donde reciben solicitudes de “ayudas económicas, viviendas y trabajo, porque necesitan ser autónomas, para dar el paso en muchos casos y no depender de su agresor”. Asimismo, desde esta Concejalía de Igualdad se desarrollan diferentes proyectos, conjuntamente con asociaciones como son; escuela de vida saludable, escuela de derechos, mujeres y publicidad, historias de las mujeres y formación perspectiva de género. Participan además en las mesas que se coordinan, de trata de mujeres y mesas de coordinación con Cruz Roja. Se pretende llegar a cumplir esos objetivos, principalmente que se ataje la violencia, desde la educación en colegios y contribuir a educar, desde las políticas de igualdad de género. Desde el Instituto de la Mujer-Centro Dona, los profesionales nos hacen saber que, de los diversos requerimientos que reciben, los principales suelen ser las “ayudas y subvenciones económicas, guarderías y ayuda para el cuidado de otras personas a su cargo, traductoras femeninas, empleo y solución de la vivienda”. Además en el centro mujer 24 horas se hace formación a profesionales. El trabajo realizado por los profesionales en las casas de acogida es de absoluta protección a la mujer, así manifiestan, que no se hace publicidad, ni campañas divulgativas, por ser un servicio que necesita ser anónimo y no conocer su ubicación. Y ello porque su función primordial es que sean lugares en que las víctimas se sientan seguras.

Teniendo en cuenta las necesidades detectadas por los profesionales, que requieren las víctimas, se estima por orden de prioridad, que las principales tras el estudio realizado son las que se detallan a continuación.

El 90% requiere ayudas económicas, lo cual es primordial para la subsistencia en muchas de estas mujeres ya que se encuentran en condiciones de vulnerabilidad; un 80% demanda asistencia jurídica, siendo básico para su defensa y asesoramiento en el proceso que emprendan; un 70% apoyo psicológico, importantísimo para poder volver a retomar su ciclo vital; 70% solicitan vivienda, ya que se encuentran en situación de desamparo; otro 70% solicitan empleo, para poder retomar su autonomía ; 30% solicitan guarderías

públicas, ya que la dependencia de hijos menores les imposibilita la empleabilidad y un 30% solicitan traductoras mujer, ya que se sienten más identificadas, durante el proceso de defensa.

**Gráfico 9. Necesidades de las víctimas de violencia de género**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos que demandan las entrevistadas

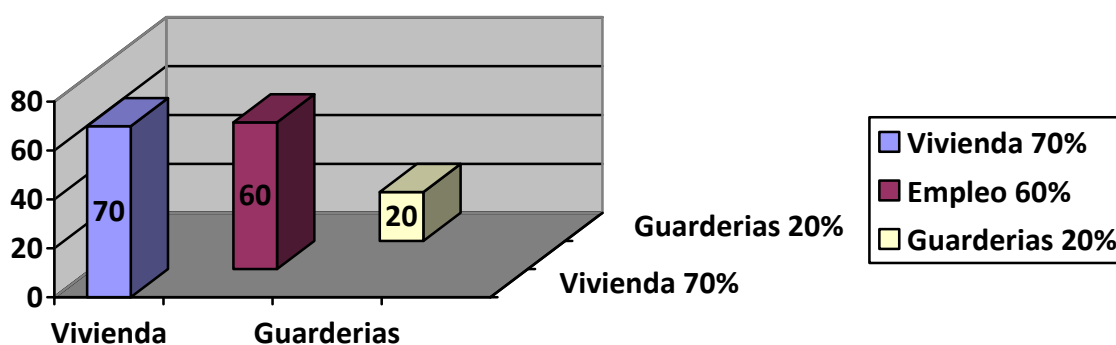
#### 4.2.3. Requerimiento de las mujeres y demandas no satisfechas

Las necesidades que ponen de relieve las víctimas son coincidentes con las que detectan los profesionales y que han sido descritas en el apartado anterior. No obstante, existen ciertas demandas que no suelen ser satisfechas, porque deben de cumplirse circunstancias específicas para su obtención, o porque su atención es sólo con carácter temporal. Así, se denuncia por los trabajadores de la OAVD que, con relación al tema de la vivienda, “hay mujeres que se encuentran que no pueden pagar” el alquiler, por lo que les ofrecen “ayudas de emergencia, pero es temporal y acaban otra vez en la misma situación, si no han llegado a tener un empleo”. En esta misma línea crítica se pronuncian desde el Centro Mujer 24-horas al señalar que “las mujeres

Martínez Úbeda, Rosa María

que llegan a nuestro centro nos demandan empleo, acceso a la vivienda y conciliación trabajo y cuidados”. Pero estas demandas no siempre son satisfechas. Nos encontramos a veces con el problema del idioma en víctimas extranjeras, ya que, en muchas ocasiones no pueden acceder a un empleo por no hablar correctamente el castellano. La conciliación de trabajo y cuidados también es complicado, porque no existen guarderías públicas y no tienen con quien dejarse a los niños/as.

**Gráfico 10. Principales demandas de las víctimas no satisfechas**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de demandas no satisfechas a las entrevistadas

El 70% de las demandas no satisfechas se corresponden con reclamaciones entorno a la vivienda y ayudas al alquiler. Resulta complejo acceder a una vivienda, no todas las víctimas llegan a tener acceso, e incluso las casas de acogida son una prioridad para estas mujeres. En la ciudad de Alicante, solo hay una Casa de Acogida y los profesionales reivindican que se abran más centros, porque quedan muchas mujeres desatendidas en este ámbito.

Los profesionales que están en la Concejalía de Igualdad tratan a diario con esta situación y así nos lo transmiten en la entrevista realizada señalando que “las Casas de Acogida están colapsadas, faltan medios para poder llegar a la demanda existente”.

Siguiendo en esta misma línea, el 60% demanda empleo, pero tampoco es fácil acceder a un puesto de trabajo. Algunas mujeres tienen la problemática añadida del idioma, hijos a su cargo y esto imposibilita su desarrollo profesional.

Como ya hemos citado en este anterior apartado, las mujeres que tienen menores no pueden trabajar, por no poder dejar a sus hijos en una guardería. Se necesitan más guarderías públicas, lo que equivale a un 20% de demandas no satisfechas, para que puedan retomar su vida. Pues las ayudas que existen van más destinadas a la vivienda, alimentos, etc.

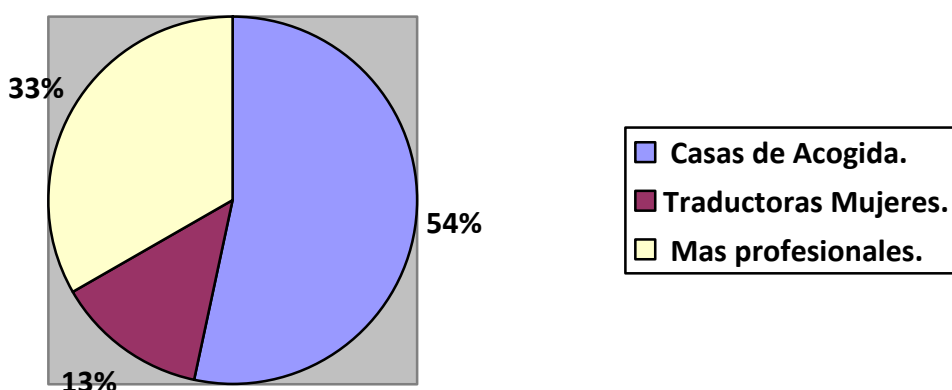
En este punto clarifican desde el Instituto de la Mujer-Centro Dona que “con respecto a las ayudas, existe una que exclusivamente tramitamos nosotras”. Viene redactada en el art. 27 LO 1/2004 y consiste en un pago único que oscila entre 2.000€ y 10.000€, para mujeres que tienen orden de protección y certificado de difícil empleabilidad. Precisan que “la diferencia de cuantía está dada por si tienen alguna discapacidad, o personas a cargo, hijas/os etc...” Desde Centro Dona declaran que también gestionan y aprueban las ayudas de alquiler y de orfandad de hijos de víctimas. De igual forma, las ayudas que se facilitan, tienen que cumplir unos requisitos específicos, lo que descarta la posibilidad de adquirirlas el 100% de las mujeres, pues no todas cumplen lo solicitado en cada caso.

En cuanto a las demandas a viviendas sociales, también son complicadas de obtener, si no se aporta lo establecido, no vale solo ser víctima de violencia de género para su obtención.

Tras obtener las pertinentes opiniones de los profesionales anteriormente citados, desde el Centro de Emergencia- Casa de Acogida determinan que las mujeres “nos solicitan viviendas sociales para ser autónomas”. Demandan trabajo que puedan mantener, teniendo en cuenta su situación personal, que se oferten más plazas y más centros. Considerando que estos centros estén adaptados, para derivar dependiendo de las circunstancias de cada mujer, como exclusión social o problemáticas añadidas, como enfermedad mental o adicciones. Entre las demandas, se habla de aprovechar

espacios e instalaciones del ayuntamiento y conserjería, dotados de profesionales adecuados a la atención de estas mujeres. Esperan que todas estas propuestas, que suelen ponerlas sobre las mesas de coordinación que se lleven a cabo y se cumplan lo antes posible por el bien de las víctimas. De tal modo “se sigue reivindicando también desde este centro demandas que no han sido satisfechas, como que las mujeres solicitan traductoras mujeres”. Pues se han dado casos de traducciones incompletas, sesgadas, o por la misma cultura las mujeres se sienten coaccionadas para no proseguir, o incluso quitar la denuncia. Además requieren también mayor atención psicológica, para sus hijos que presencian los hechos violentos. Por lo que desde este centro también se reivindica la falta de psicólogos/as infanto-juveniles.

**Gráfico 11. Principales demandas no satisfechas que requieren los profesionales**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos por los profesionales

Además de las demandas de las víctimas, se tiene muy presente las necesidades que requieren los profesionales en el apoyo a estas mujeres.

Las prioridades para las entrevistadas, se estima en un 54% las Casas de Acogida, un 33% la incorporación de profesionales, como educadores,

psicólogos, trabajadores sociales, criminólogos e integradores sociales. Se une también por importancia en el desarrollo de las comunicaciones, las traductoras Mujeres que se requieren por parte de las entrevistadas en un 13%.

#### **4.2.4. Valoración de los profesionales en cuánto a los recursos de que disponen para atender la diversidad**

En esta investigación se ha tenido en cuenta, también, a aquellas mujeres que, habiendo sido víctimas de violencia de género presentaban, además, una discapacidad.

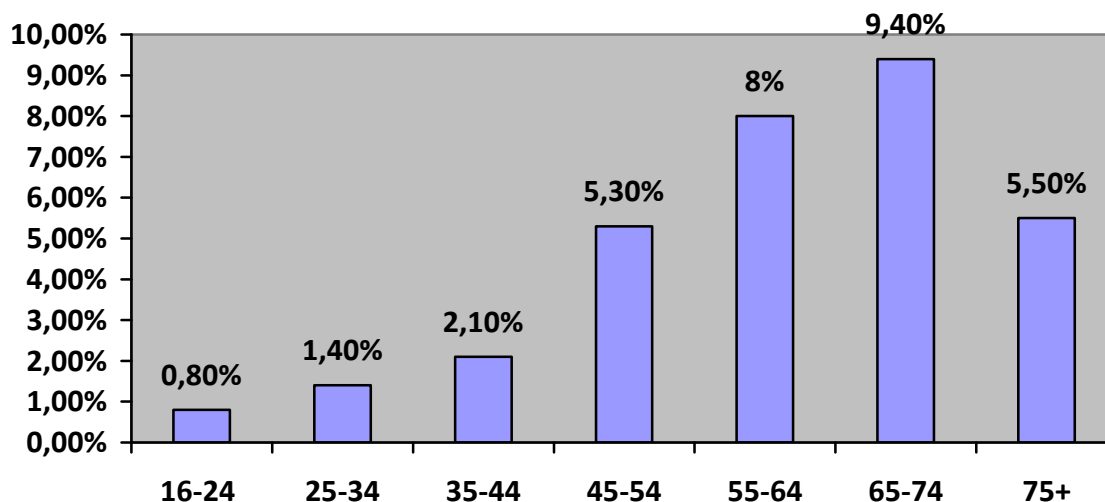
Los profesionales de los distintos recursos asistenciales hacen distinción entre la violencia física o psíquica que sufren las mujeres con discapacidad. Consideran en muchas ocasiones que la violencia psíquica es de mayor intensidad, ya que el agresor no le da apoyo a la víctima o la ignora, siendo un tipo de violencia más sutil, que no se da en personas que tengan una autonomía completa.

La violencia que se da en mujeres con discapacidad es más grave, más acentuada, más problemática, ya que tienen mayor vulnerabilidad e indefensión y disponen de menos herramientas para reconocer situaciones de violencia o abuso por parte de su agresor.

Según la macroencuesta realizada de violencia de género de 2015, esta refleja la relación de la discapacidad, con la edad de las mujeres, que han sufrido violencia de género alguna vez en su vida. Estas mujeres tienen problemas para las actividades básicas de su vida diaria. El gráfico 12 muestra como la proporción de mujeres con discapacidad acreditada mayor o igual al 33% aumenta conforme lo hace la edad, pasando del 0,8% de las jóvenes entre 16 y 24 años, al 9,4% de las mujeres con edades comprendidas entre los 65 y 74 años. Después de esta edad vuelve a descender el porcentaje hasta el 5,5%.



**Gráfico 12. Porcentaje de mujeres con discapacidad acreditada de un 33% o más por grupo de edad**



Fuente: Elaboración propia a partir de los microdatos del estudio 3.027 del CIS Macroencuesta 2015

La incidencia de la violencia en la pareja o expareja, es superior en las mujeres con una discapacidad reconocida, así lo reconoce los diferentes recursos policiales y asistenciales. Estos profesionales valoran los recursos de que disponen para atender a estas mujeres, con problemas físicos, sensoriales o intelectuales. Desde la unidad GAVID, se encuentran con la barrera de la discapacidad de tal manera que no pueden prestar la misma atención por falta de herramientas en casos de personas sordas, ciegas o con poca visión o alguna discapacidad importante, ya que la interpretación en su declaración es subjetiva. Después de mantener entrevistados a los profesionales de OAVD estos nos afirman que detectan la necesidad de la vivienda, “no hay casas de acogida para mujeres con problemas de salud mental”. Son ingresadas junto al resto de mujeres, que necesitan un lugar para vivir. Los que actúan en estos casos son los profesionales de servicios sociales que derivan a estas mujeres al centro de salud, pero en muchos casos, “los médicos de cabecera son los que luego derivan a la mujer víctima, a los recursos adecuados para ellas”. Otra de las barreras es la falta de centros donde atender mujeres de violencia de género, con problemas de salud mental. Los profesionales desde su perspectiva, reivindican que debería haber centros exclusivos para este ámbito.

A este respecto la Concejalía de Igualdad indica que, COCEMFE es la Federación de asociaciones de personas con discapacidad, físicas y orgánicas. Con ellos hemos desarrollado proyectos conjuntos como por ejemplo el de Sexualidad para personas sordas. FESOR es la Federación de personas sordas y que colabora con la concejalía de igualdad, si necesitan intérpretes.

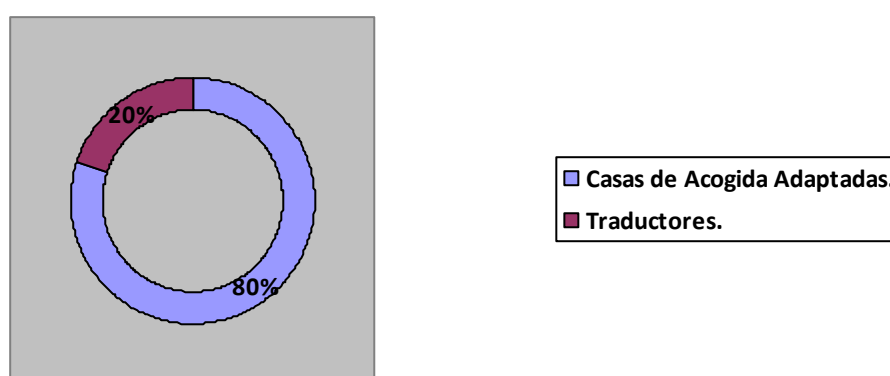
Al igual que anteriormente la OAVD y Centro Mujer 24-horas coinciden, con que no existen casas de acogida específicas hoy en día, pero se pretenden crear. Se hace todo en el mismo centro y además se hace difícil tratar con ellas, porque muchas no quieren ser ayudadas. Entienden que es un problema actual, el tener que ingresar mujeres con problemáticas añadidas en el mismo centro que otras, que no lo tienen y en muchos casos están en las casas de acogida junto a menores.

Hasta el momento como podemos ver en el estudio realizado, las casas de acogida son una de las problemáticas por su escasez y por su adaptabilidad. Un 80% de los recursos coinciden en que se debería de poner más medios a esta situación. A este respecto, en el Instituto de la Mujer-Centro Dona opinan que si “la discapacidad es física, intelectual, psíquica o sensorial se derivan a las casas de acogida, aunque no están adaptadas”. Para otro tipo de discapacidad como son la enfermedad mental, o personas sordas, en Alicante son derivados a Salud Mental las primeras y convenios con ONCE las segundas. Respecto a dicha problemática que atiende la diversidad, el Instituto de la Mujer-Centro Dona argumenta que, “en cuanto a problemáticas añadidas como adicciones, si están en tratamiento tienen acceso, a las casas de acogida, pero de lo contrario se derivan a otros recursos”. Además existen necesidades como la atención a madres con hijas/os, que necesitan un sitio para vivir y por ello requieren de una vivienda más adaptada para estos casos, según sean estos pequeños o adolescentes. Nos han llegado también casos de mujeres transexuales, que las derivamos a viviendas en Valencia, al igual que para las víctimas de trata de mujeres.

Como estamos comprobando los profesionales de los diferentes recursos asistenciales van en la misma dirección, en cuanto a las necesidades que son prioritarias. No se

valora el grado de importancia que requieren, como se debería. Se hace hincapié a las casas de acogida y pasamos a valorar de primera mano, lo que opinan los profesionales que trabajan en este Centro de Emergencia, comúnmente denominado Casa de Acogida. Nos encontramos que los profesionales que atienden esta demanda en particular consideran que la casa es idónea para algún tipo de discapacidad, pero no está adaptada. En cuanto a las personas extranjeras, tenemos convenios, con empresas de enseñanza de castellano, pero es muy difícil la empleabilidad de una persona que no puede comunicarse. Otra de las problemáticas añadidas es que, nos encontramos con el inconveniente, que no se pueden incorporar al curso de castellano que se imparte, por estar iniciado, pues llegan en diferentes momentos del año y el curso está avanzado y no es posible integrarse. A todo esto desde el centro de emergencia detectamos también que, las personas que viven aquí deben ser autónomas, entonces teniendo en cuenta esto, las mujeres, con algún tipo de discapacidad, habría problema. Se requiere que las mujeres sean valoradas antes de llegar a la casa de acogida, pues están llegando -sin valorar- y posteriormente desde aquí derivamos en muchas ocasiones cuando consideramos que es necesario y hubiera disponibilidad.

**Gráfico 13. Necesidades de los profesionales para atender la diversidad.**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos por los profesionales

Principalmente el 80% demanda más casas de acogida, que estén adaptadas. El otro 20% requiere más traductores y cursos de castellano para las mujeres extranjeras. Son

principalmente los dos grandes obstáculos con los que se encuentran los profesionales.

## **V. CONCLUSIONES**

Este estudio empírico se ha llevado a cabo aprovechando la estancia de la realización de prácticas en la Unidad GAVID de la Policía Local de Alicante. Tiene por objeto analizar la satisfacción de las mujeres víctimas de violencia de género, así como la de los diferentes recursos asistenciales de la ciudad de Alicante. En definitiva, saber qué es lo que más valoran, tanto las víctimas como los profesionales. Conocer aquellas necesidades, que demandan las víctimas, y que los propios profesionales detectan. Además de poder determinar que demandas reclaman tanto víctimas, como profesionales para una mejora futura.

El primero de los bloques lo comprenden las víctimas, donde se han reproducido sus opiniones, sobre la satisfacción de GAVID y los restantes recursos asistenciales de la ciudad de Alicante, donde acudieron. El 100% de las entrevistadas, dan un grado de satisfacción, entre muy bueno y excelente, siendo el 60% muy bueno y el 40% excelente, en cuanto a la actuación policial recibida por los agentes de GAVID. Del mismo modo, consideran que el grado de satisfacción recibido por los profesionales, de los demás recursos a los que acudieron, es de un 70% muy bueno, 20% opina que excelente y solo un 10% determina que podría mejorarse.

En este bloque dedicado a las víctimas, se ha valorado también, que demandan principalmente las mujeres entrevistadas. Se ha obtenido un resultado del 90% que solicitan ayudas económicas, 80% asistencia jurídica, 70% vivienda, 70% apoyo psicológico, 70% empleo, 30% traductoras mujeres y 30% guarderías públicas. Pero no siempre se cumplen dichas demandas, siendo las no satisfechas por orden de prioridad un 70% la vivienda y ayudas al alquiler, en esta misma línea el 60% empleo y el 20% guarderías públicas.

El segundo de los bloques lo comprenden los profesionales de los recursos, policiales, asistenciales e institucionales, que se describen en esta investigación y que atendieron a estas mujeres en determinados momentos. El grado de satisfacción de los profesionales con la víctima, en cuanto al servicio que prestan y la valoración entre los mismos recursos, son determinantes en dicho estudio. Un 60% valora como buena la atención que prestan y un 10% solo dice que es muy buena, aunque reconoce que se podría mejorar muchísimo. Los resultados obtenidos reflejan que el 30% de los profesionales de los distintos recursos, estiman que el servicio que prestan no es el deseable. Las demandas de las mujeres en un primer momento del proceso, se estiman en un 30% asesoramiento jurídico, 30% necesitaron protección ATEMPRO, 20% fueron derivadas algún recurso asistencial y 20% necesitaron asistencia de un traductor. Posteriormente los profesionales estiman que es necesario en un 54% las Casas de Acogida, 33% la incorporación de medios humanos (más profesionales, para una mejor atención), como son educadores, psicólogos, trabajadores sociales, criminólogos e integradores sociales.

Se une a ello por grado de importancia las traductoras mujeres, estimándose en un 13% y en cuanto a la atención a la diversidad, en un 80% Casas de Acogida adaptadas a las discapacidades de las víctimas.

En el desarrollo de la investigación se ha querido llegar a conocer en cierto modo, donde habría que profundizar para obtener una satisfacción excelente, por parte de los recursos, en la atención de las mujeres víctimas de violencia de género.

Para la elaboración del presente trabajo, no se ha podido realizar un mayor número de entrevistas, como se hubiera querido, para obtener una muestra más amplia. Considero que si el tiempo empleado hubiera sido mayor, podría haberse citado más mujeres y por tanto hubiera conseguido más información para el estudio, pero no era posible establecer más tiempo.

Otra de las limitaciones es que GAVID solo lleva un seguimiento de cincuenta víctimas en la actualidad. No todas han colaborado por ciertas circunstancias, bien por no localizarlas, o no querer participar en el estudio, etc... por todo ello la muestra ha sido la que se ha aportado.

Una vez concluida la investigación se pone de manifiesto la necesidad de realizar una evaluación de víctimas y recursos existentes en materia de violencia de género. Sería positivo que esta investigación se ampliara a todo el territorio, para conocer realmente si la satisfacción y carencias que tienen las víctimas, al igual que los recursos son de gran prioridad, puesto que consideran, que no se ven lo suficientemente arropadas por el Estado, en materia de ayudas.

Es conveniente por tanto dar voz a los profesionales, aquellos que interfieren en esas mesas de coordinación, para que no solo sea aplicar protocolos ya existentes y cumplir con la Ley, sino trasladar las necesidades que requieren cada día estas mujeres.

La Jefa de la Unidad de violencia de género, en la Subdelegación del Gobierno de Alicante, coordina en la actualidad las mesas, donde trata de recoger todas las demandas que proyectan los profesionales recibidas por las víctimas. Pero desgraciadamente esta unidad depende del gobierno de España, en consecuencia, las propuestas que en estos momentos son defendidas e incluso aprobadas, en el momento que hay cambio político, pasa a dirigir estas mesas otra persona y por tanto, lo que a unos partidos políticos les parece idóneo, otros opinan lo contrario.

En definitiva, habría que pensar menos en intereses políticos y ser más objetivos, valorando de primera mano las reales necesidades, que son derechos fundamentales de las víctimas y no mirar para otro lado.

## VI. BIBLIOGRAFÍA

### 6.1. Doctrina

ANTON GARCÍA, L. *Violencia de género y mujeres inmigrantes*. Barcelona: Universitat Pompeu Fabra, 2013.

BOSCH E.- FERRER V.A. “La violencia de género: De cuestión privada a problema social. *Intervención Psicosocial*. 2000, vol. 9, núm. 1, pp. 7-19.

BOSCH E.-FERRER V.A.- ALZAMORA A. *El laberinto patriarcal*. Barcelona: Anthropos, 2006.

DE MIGUEL LUCKEN, V. Macroencuesta de violencia contra la mujer 2015. Málaga: Universidad de Málaga, 2016.

DÍAZ AGUADO JALÓN, M.J. Prevenir la violencia de género desde la escuela. *Revista de estudios de juventud*. 2009, núm. 86, pp. 31-46.

GONZÁLEZ, J.L. y GARRIDO, M<sup>a</sup>.J. “Satisfacción de las víctimas de violencia de género con la actuación policial en España. Validación del Sistema VIOGEN”. *Anuario de Psicología Jurídica*. 2015, vol. 25, pp. 29–38.

PELÁEZ NAVAÉZ, A. La violencia contra la mujer con discapacidad. Mujer, discapacidad y violencia. Consejo General del Poder Judicial, 2013, pp. 15.

PÉREZ DE UNZUETA ARRIETA, B. *Mujeres víctimas de violencia de género: vivencias y demandas*. Donostia-San Sebastián: Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco, 2012.

RUÍZ PÉREZ, I., PLAZAOLA CASTAÑO, J., VIVES CASES, C., MONTERO PIÑAR, M.I., ESCRIBÁ AGÚIR, V., JIMÉNEZ GUTIÉRREZ, E., MARTÍN BAENA, D. (2010). “Variabilidad geográfica de la violencia contra las mujeres en España”. *Gaceta Sanitaria*. 2010, vol. 24, núm. 2, pp. 128-135.

## 6.2. Normativa

Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, sobre Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género. *Boletín Oficial del Estado*, de 29 de diciembre de 2004, núm. 313.

Ley Orgánica 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito. *Boletín Oficial del Estado*, de 28 de abril de 2015, núm. 101.

Real Decreto-ley 3/2013, de 22 de febrero, por el que se modifica el régimen de las tasas en el ámbito de la Administración de Justicia y el sistema de asistencia jurídica gratuita. *Boletín Oficial del Estado*, de 23 de febrero de 2013, núm. 47.

## 6.2. Informes

Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (2014). Recuperado el 14 de mayo de 2019 de: [https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra-2014-vaw-survey-at-a-glance-oct14\\_es.pdf](https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra-2014-vaw-survey-at-a-glance-oct14_es.pdf)

Ayuntamiento de Alicante. Gabinete de Atención a las Víctimas de Violencia Doméstica. Recuperado el 20 de marzo de 2019 de: <https://www.alicante.es/es/contenidos/gabinete-atencion-victimas-violencia-domestica-gavid>



Encuesta año 2012 sobre discapacidades, autonomía personal y situaciones de dependencia en España. Recuperado el 27 de marzo de 2019 de: [http://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica\\_C&cid=1254736176782&menu=resultados&secc=1254736194716&idp=1254735573175](http://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176782&menu=resultados&secc=1254736194716&idp=1254735573175)

Estudio profesional con mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito de la educación (2009), Junta de Andalucía. Recuperado el 12 de abril de 2019 de: [https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/MODULO\\_2\\_Intervencion\\_profesional\\_con\\_mujeres\\_victimias\\_de\\_violencia\\_de\\_genero\\_en\\_el\\_AMBITO\\_EDUCATIVO.pdf](https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/MODULO_2_Intervencion_profesional_con_mujeres_victimias_de_violencia_de_genero_en_el_AMBITO_EDUCATIVO.pdf)

Evaluación de los Recursos Policiales en materia de Maltrato Doméstico contra las Mujeres. Recuperado el 4 de abril de 2019 de: <https://derechoonline.unir.net/cursos/uploads/11706/evaluacion.02.recursos.policiales.maltrato.cas.pdf>

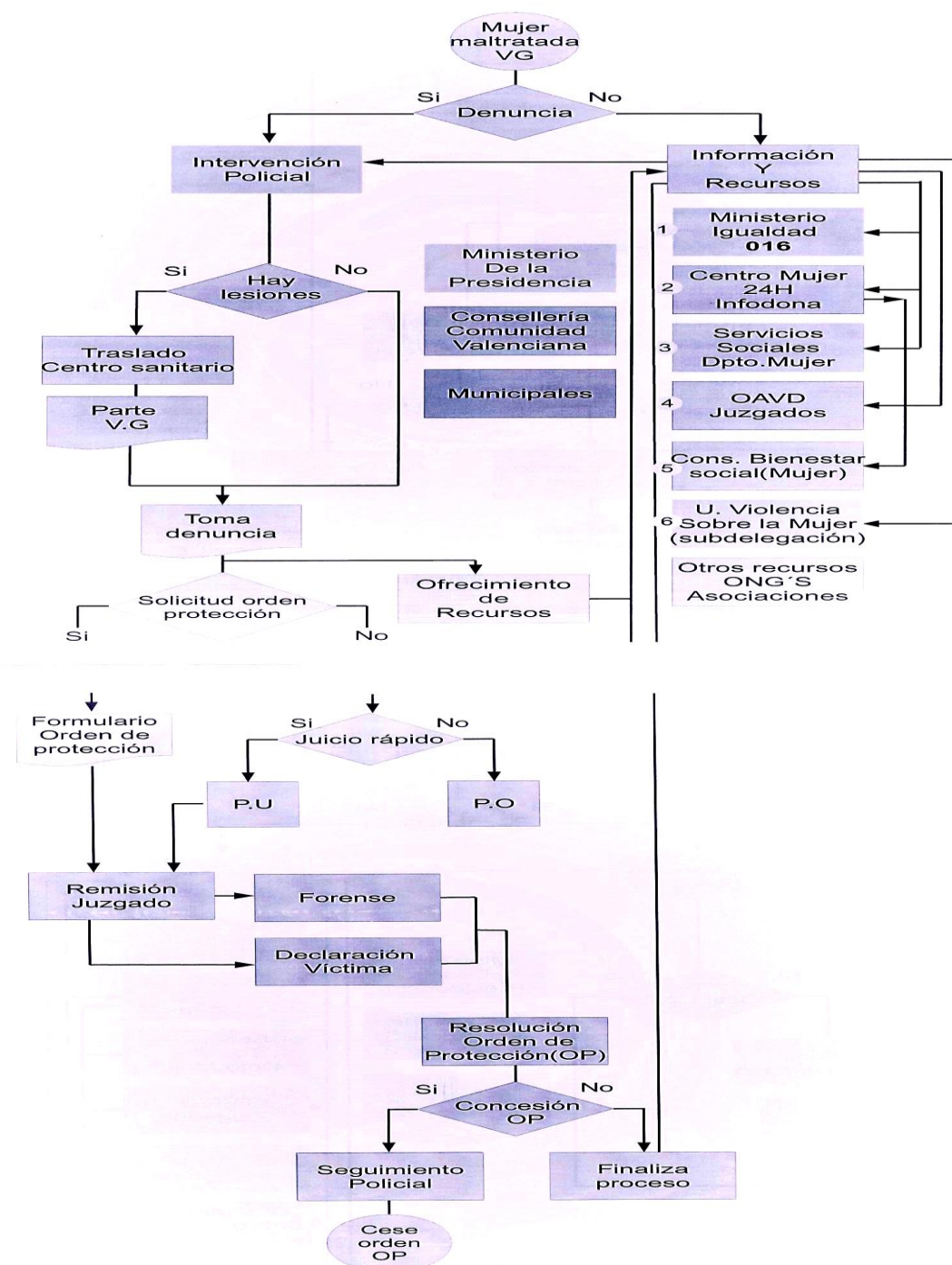
Informe Sobre Violencia de Género (2018). Recuperado el 9 mayo de 2019 de: <http://www.poderjudicial.es/cgpi/es/Temas/Violencia-domestica-y-de-genero/Actividad-del-Observatorio/Datos-estadisticos/La-violencia-sobre-la-mujer-en-la-estadistica-judicial---Anual-2018>

Macroencuesta violencia de género. Observatorio de la violencia de género Fundación Mujeres. Boletín Estadístico mensual (2019). Recuperado el 10 de mayo de 2019 de: <http://observatorioviolencia.org/>

Violencia: Tolerancia cero. Obra Social la Caixa. Recuperado el 21 mayo de 2019 de: <https://obrasociallacaixa.org/es/pobreza-accion-social/violencia-tolerancia-cero/recursos-para-victimas>

## 7. ANEXOS

### 7.1. Diagrama de intervención de violencia de género, aplicado en la unidad GAVID, Policía Local de Alicante.



## **7.2. Anexo informativo**

Soy Rosa M<sup>a</sup> Martínez y estoy realizando un proyecto de fin de carrera de Criminología, en el marco de las prácticas formativas en el GAVID.

Por este motivo solicito su colaboración, hecho que le agradecemos anticipadamente. Le garantizamos el absoluto anonimato y secreto de sus respuestas en el más estricto cumplimiento de la normativa legal existente al respecto. Una vez procesada la información de forma anónima, las entrevistas individuales serán conservadas solo el tiempo estrictamente necesario y posteriormente serán destruidas.

Si es de su interés, le haré llegar las conclusiones alcanzadas una vez finalizado este proyecto.

La duración estimada es de 30 minutos. Soy consciente del esfuerzo que va a realizar motivo por el cual le reitero, nuevamente, mi agradecimiento.

### 7.3. Guion de elaboración propia para la entrevista de las mujeres víctimas de violencia de género

<b>Entrevista Nº:</b>			
<b>Realizada por:</b> Rosa M <sup>a</sup> Martínez		<b>Lugar:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Habilidades comunicativas para la entrevista</b>			
<b>No comprende o no responde</b>	<b>Responde con monosílabos</b>	<b>Responde otra persona por ella</b>	<b>Comprende y responde</b>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>-Edad:</b>			
<b>-Nacionalidad:</b>			
<b>-Hijas/hijos:</b>			
<b>-Persona con discapacidad:</b>		<b>-¿Cuál?</b>	
<b>-Rasgos generales:</b>			
<b>-OBSERVACIONES:</b>			

1. ¿Contó desde el primer momento con asesoramiento jurídico?

2. Necesitó intérprete.

3. Se ha respetado su intimidad durante la actuación policial?

4. ¿La derivaron a algún recurso específico? SI NO ¿Cuál?

Respecto a los recursos ofrecidos, ha asistido a alguno de los siguientes:

	SI	NO	Valoración de los asistidos
CRUZ ROJA			
OFICINA DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA			
SERVICIOS SOCIALES			
SERVICIOS SANITARIOS			
CENTRO 24 HORAS			
CASAS DE ACOGIDA			
OTROS ¿Cuál?			

5. ¿Cómo calificaría la atención/amabilidad recibida? (Policía).

6. ¿Se ha sentido Ud. Protegida por los agentes policiales?

7. ¿Tiene Hijos?

A) ¿Estaban en el momento de interponer la denuncia con Ud.?

B) ¿Piensa que los recursos policiales son adecuados para ellos?

**8. Sí una persona conocida se encontrara en una situación similar. ¿Le recomendaría que acudiera a los servicios policiales?**

**10. ¿Acudir a los servicios policiales le ha ayudado a encontrar una mejora a su situación?**

**11. ¿Qué mejoraría de la actuación policial?**

**12. En general ¿cómo calificaría la calidad del servicio recibido en la policía?**

Recurso Policía Local Alicante	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente	No sabe N/C
--------------------------------	------	---------	-------	-----------	-----------	----------------

**-¿Cómo calificaría el resto de Recursos que acudió en otras ocasiones?**

<u>Recurso:</u>	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente	No sabe N/C
Información recibida de su situación.						
Le ofrecieron asesoramiento jurídico.						
Interprete						
Se ha respetado su intimidad durante la intervención.						
¿Cómo calificaría la amabilidad recibida? Trato recibido.						
Hijas e hijos: el sitio, la atención etc. ¿Son adecuados para ellos?						
Le ha ayudado a mejorar su situación.						
Si una persona conocida o amiga en su situación le recomendaría que acudiese.	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	No sabe N/C

## **7.4. Guion de elaboración propia para la entrevista de los distintos recursos**

**FECHA.-**

**CIUDAD.- ALICANTE.**

**-.NOMBRE DEL RECURSO QUE HACEMOS LA ENTREVISTA.-**

### **1. Conocer los recursos en Violencia de Género.**

- Respecto a la ficha elaborada desde la página web, ¿son correctos todos estos servicios que se brindan desde este recurso?
- ¿Qué recursos disponen para atender a la diversidad? entendiendo por esta discapacidad física, sensorial, intelectual. Y también diferencias en cuanto a nacionalidad o etnia.

### **2. Qué echan de menos.**

- Recursos materiales. (Edificaciones, oficinas, instalaciones).
- Recursos humanos. (Psicólogos, criminólogos, integradores sociales).
- Coordinación institucional. (Colaboración con otros recursos).
- Recursos estructurales. (Reformas legislativas).

### **3. Consideración de las víctimas.**

- ¿Qué suelen requerir las víctimas cuando son atendidas?
- Y ¿cuáles de esas demandas no son satisfechas?

### **4. Prevención.**

- ¿Qué clase de prevención trabajáis?
  - a) Primaria.
  - b) Secundaria.
  - c) Terciaria.
- ¿De qué manera?